

Activité
2008
1er RAPPORT ANNUEL
Le médiateur
national
de l'énergie

Un acteur indépendant et essentiel
dans un marché de l'énergie en pleine mutation

Créé par la loi du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie, le médiateur national de l'énergie est une institution publique indépendante. Il a deux missions principales : recommander des solutions à certains litiges entre consommateurs et fournisseurs d'électricité et de gaz naturel, ainsi que participer à l'information des consommateurs sur leurs droits.

Sa première mission consiste à émettre des recommandations écrites et motivées aux litiges « nés de l'exécution des contrats de fourniture » entre consommateurs domestiques et petits consommateurs professionnels dont il est saisi. La saisine est gratuite mais le litige doit avoir fait l'objet d'une réclamation écrite préalable auprès du fournisseur qui n'a pas permis d'apporter une solution satisfaisante au consommateur dans un délai de deux mois. Le médiateur dispose d'un délai de deux mois pour émettre sa recommandation, période pendant laquelle les délais de prescription sont suspendus. Il peut demander des observations et entendre les parties dans un délai qu'il fixe. Ses recommandations sont non contraignantes mais les fournisseurs doivent le tenir informé dans un délai de deux mois des suites qu'ils y ont données.

Sa seconde mission, l'information des consommateurs sur leur droits, est assurée principalement avec le dispositif « Energie-Info », co-financé avec la Commission de régulation de l'énergie, qui renseigne les consommateurs en toute objectivité, via un site Internet www.energie-info.fr et un centre d'appels accessible au 0810 112 212.

Le médiateur national de l'énergie est nommé par arrêté interministériel pour une durée de 6 ans, non renouvelable. Ses activités sont financées par la CSPE (Contribution au Service Public de l'Electricité).

Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n°59252
75 443 Paris Cedex 09

Les données chiffrées de ce rapport portent sur l'année 2008.
Sa date de rédaction est arrêtée au 30 mars 2009.

Sommaire

Message du médiateur national de l'énergie



Denis Merville
médiateur national de l'énergie

Bruno Lechevin
délégué général

Le premier rapport d'activité d'une nouvelle institution est attendu car il éclaire ses premiers pas.

Qu'est ce que le médiateur national de l'énergie ? Ou plutôt qu'avons-nous fait de cette institution, créée par le législateur au moment de l'ouverture des marchés de l'électricité et du gaz pour les clients résidentiels ?

Pour en donner une image précise et vivante, nous avons pris le parti de concevoir ce rapport comme une enquête journalistique et de donner la parole aux acteurs du monde de l'énergie qui doivent désormais compter avec ce « nouveau venu ». Nous espérons que ces quelques pages permettront de mieux comprendre notre action, sans doute assez éloignée de la conception plus classique que certains peuvent avoir de la médiation.

Aux premières loges des dysfonctionnements du marché – aux côtés de la DGCCRF[1], de la CRE[2] et des associations de consommateurs – le médiateur national de l'énergie s'est tout d'abord forgé une doctrine. Il a choisi de proposer des solutions simples et équitables aux litiges dont il a été saisi, au travers de recommandations fondées sur une analyse et des investigations approfondies.

[1] Direction Générale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes.
[2] Commission de régulation de l'énergie.

Très vite s'est imposée la nécessité de recommander des solutions de portée générale, qui ne se limitent pas au règlement des seuls cas particuliers. En mettant ainsi en évidence des axes de progrès chez l'ensemble des fournisseurs et gestionnaires de réseaux, nous espérons éviter que des litiges similaires se reproduisent.

Nous avons choisi de publier les recommandations afin de contribuer, en toute transparence, à l'amélioration des pratiques des opérateurs, au bénéfice de tous les consommateurs, et pas seulement de ceux qui nous saisissent. Nous sommes également convaincus que l'efficacité du médiateur national de l'énergie repose sur sa capacité à faire partager les enseignements des dossiers qu'il résout. La coopération des opérateurs est bien sûr indispensable, car le médiateur n'est pas un « gendarme » et ses recommandations ne sont pas contraignantes. Toutefois, s'appuyant sur la légitimité de ses missions et de son action, il ne se privera pas d'utiliser le pouvoir de la parole chaque fois que nécessaire.

Nos services sont progressivement devenus opérationnels au printemps 2008. Après le recrutement de quatre premiers collaborateurs en juin, notre travail a pu véritablement commencer et l'activité a été soutenue au second semestre, comme en témoigne la croissance régulière des saisines – 1 358 ont été reçues en 2008, dont plus de 250 par mois en fin d'année.

Le nombre de consommateurs faisant appel au médiateur s'est encore accru au premier trimestre 2009 – 400 saisines au mois de mars – et nos services ont été réorganisés pour faire face à ce développement de l'activité. Au-delà des emplois nécessaires pour traiter les saisines, un service de la recevabilité vient d'être mis en place afin de réduire les délais de réponses et mieux orienter les consommateurs dont la réclamation n'est pas recevable.

Ces dernières années, les marchés de l'électricité et du gaz ont connu des bouleversements qui ont fait perdre aux consommateurs leurs repères. Le médiateur national de l'énergie, qui a pour mission de participer à leur information, entend jouer pleinement son rôle, à savoir expliquer de façon objective et pédagogique ce nouveau contexte. Dans cette perspective, nous préparons une campagne d'information auprès du grand public pour l'automne 2009 qui s'appuiera sur le dispositif Energie-Info et complètera les premières actions menées en 2008. Un comparateur indépendant et objectif des offres d'électricité et de gaz sera lancé à cette occasion. Ce sera un outil d'information concret pour tous les consommateurs qui s'interrogent sur leur facture et envisagent de changer de fournisseur.

L'année 2008 a vu le médiateur national de l'énergie prendre place dans le paysage complexe du secteur de l'énergie. Nous ne ménagerons pas nos efforts pour que 2009 soit l'année de la confirmation et de l'amplification de son action, avec le souci constant de l'intérêt général.

Le cœur de métier :



Recommander des solutions aux litiges

Comité hebdomadaire de relecture des recommandations.

NOS RÉALISATIONS

Un défi relevé

Institué par la loi du 7 décembre 2006, le médiateur national de l'énergie a vu ses missions précisées par un décret d'application en octobre 2007. « Début 2008, nous avons dû relever un défi : définir les procédures et élaborer notre doctrine tout en traitant les saisines reçues et en accompagnant la montée en puissance de l'activité médiation. » rappelle Denis Merville, nommé médiateur en novembre 2007.

Les services du médiateur, appuyés par l'expertise de la Commission de régulation de l'énergie, ont donc commencé par travailler sur la formalisation des recommandations, à partir des premiers cas concrets. Avec une idée force : qu'elles soient lisibles et intelligibles par tout un chacun. Leur rédaction obéit donc à une logique particulière : le rappel de la saisine, le récit de son examen avec les détails de la réclamation et les observations apportées par les professionnels concernés, les conclusions qu'en tire le médiateur et la recommandation proprement dite. Ainsi la solution proposée découle de l'argumentaire précédent, basé sur l'instruction en profondeur du dossier.

Ce fil conducteur, où l'exposé factuel et clair des données – de nombreux justificatifs sont d'ailleurs demandés aux consommateurs – tient une place importante, permet de suggérer des solutions aux litiges les plus impartiales possibles. C'est ce que retient Françoise Thiébault, co-animatrice du groupe de travail Relations clients-fournisseurs et information du consommateur de la Commission de régulation de l'énergie et vice-présidente du Conseil national des associations familiales laïques (CNAFAL) : « Le médiateur est à l'écoute. Les solutions préconisées sont fondées en équité et en droit et ceci est bien mis en évidence par l'architecture des recommandations. »

Les gestionnaires de réseaux… aussi !

Les services du médiateur se sont également interrogés sur son périmètre d'action. Certes, les recommandations sont précisément encadrées par la loi. Elles ne peuvent porter que sur les « litiges nés de l'exécution des contrats de fourniture » entre consommateurs domestiques ou petits professionnels (consommant moins de 30 000 kWh de gaz et souscrivant une puissance inférieure à 36 kVA en électricité) et les fournisseurs. Or, les dossiers arrivant sur le bureau du médiateur ont montré que les gestionnaires de réseaux étaient la plupart du temps concernés par les litiges, voire parfois responsables. Le médiateur pouvait-il les considérer comme partie aux litiges et émettre une recommandation à leur endroit ?

> *« La qualité des recommandations est indéniable : recueil de l'information, analyse, mise en évidence des considérants qui introduit les propositions… La crédibilité du médiateur se construit là. »*
>
> **Gérard Menjon,**
> médiateur d'EDF.

C'est par une analyse juridique poussée qu'une réponse positive a été donnée à cette question : « Nous nous sommes appuyés sur la décision du 7 avril 2008 du comité de règlement des différends et des sanctions (CoRDiS) de la Commission de régulation de l'énergie, pour justifier que le médiateur peut se saisir d'un litige concernant les gestionnaires de réseaux. » relate Stéphane Mialot, directeur des services du médiateur national de l'énergie.

Les intéressés en ont été quelque peu surpris, comme le reconnaît Benoît Thomazo, directeur Régulation chez ERDF : « Nous n'avons pas vu venir le coup car nous pensions que la mission du médiateur était de régler les conflits entre les fournisseurs et leurs clients domestiques, ce qui est une excellente chose. Nous faisons donc l'objet de recommandations qui s'adressent directement à nous. Nous répondons aux demandes d'observations de l'équipe du médiateur et nous nous efforçons de suivre ce qui nous est recommandé, du moins en partie. »

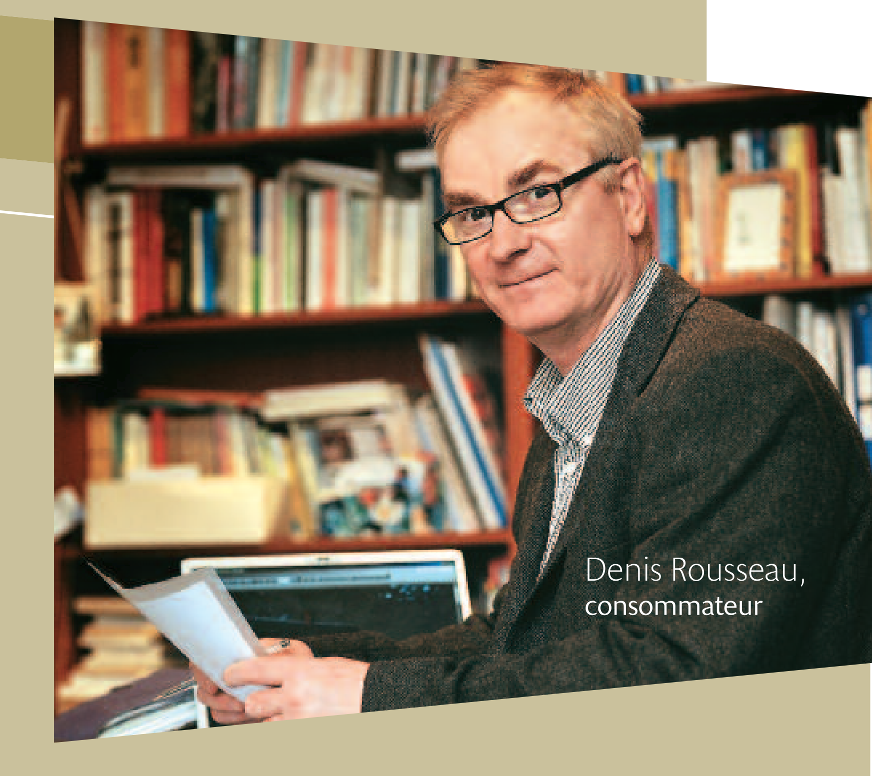
LA DÉCISION DU CoRDiS

Dans sa décision du 7 avril 2008,

le CoRDiS considère que le contrat unique « doit s'analyser, comme c'est le cas pour le contrat de fourniture d'électricité au tarif réglementé, en un ensemble de liens contractuels par lesquels, en particulier, le client habilite le fournisseur à le représenter auprès du gestionnaire de réseau et le gestionnaire de réseau habilite le fournisseur à le représenter auprès du client final ». Le médiateur constate donc qu'il y a nécessairement une relation contractuelle entre le client et le distributeur, quel que soit le type de contrat adopté – contrat intégré au tarif réglementé, contrat unique ou contrat d'accès au réseau combiné à un contrat de fourniture. En conséquence, le gestionnaire de réseau ne peut être considéré comme un tiers ; il est partie au contrat de fourniture.


Marc Aldebert,
directeur des opérations d'Altergaz

« La publication des recommandations nous paraît une bonne chose : elle permet de comparer nos propres pratiques avec celles faisant l'objet de recommandations. C'est donc un facteur d'amélioration. »


Denis Rousseau,
consommateur

« Au-delà de ce qu'il préconisait pour régler mon problème personnel, j'ai trouvé la recommandation du médiateur intéressante, parce qu'elle pouvait aussi être utile à d'autres consommateurs. Notamment lorsqu'il recommande au fournisseur de ne pas procéder au recouvrement, tant qu'il n'a pas apporté une réponse de fond. »

La portée générale des recommandations : un levier de progrès ?

Il est ensuite vite apparu, au fil du traitement des premiers dossiers, que les recommandations devaient avoir une portée générale, pour le fournisseur et/ou le distributeur concerné(s), voire pour l'ensemble des acteurs. Mais aussi en direction des consommateurs en leur adressant des conseils. Selon Bruno Lechevin, délégué général du médiateur, le temps passé et l'expertise mobilisée pour résoudre un litige ont un coût pour la collectivité qu'il est nécessaire d'optimiser : « Au-delà de la proposition de règlement d'un cas particulier, nous avons voulu aller plus loin avec des recommandations génériques. Celles-ci mettent en évidence des leviers de progrès chez les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux afin d'éviter que des litiges similaires ne se reproduisent. Elles ont pour but de faire évoluer les pratiques pour que le fonctionnement du marché de l'énergie s'améliore. »

> *« Les recommandations, bien positionnées dans un esprit de médiation, sont utiles et participent à la boucle d'amélioration continue de l'écoute client que nous avons mise en place et que nous cherchons toujours à développer. Leur publication est un facteur de progrès. »*
>
> **Pierre Chatain,** directeur clients habitat et professionnels de GDF SUEZ.

Dans ces recommandations générales, le médiateur exprime un point de vue à partir des constats qui remontent du terrain et qui peut être contesté par les acteurs du marché. D'où le grand soin apporté à l'exposé des faits et à la motivation des avis sur le plan technique et juridique dans leur rédaction. Pour certains acteurs, cette volonté d'aller plus loin pose quelques problèmes. Benoît Thomazo, direction Régulation d'ERDF, observe que les demandes d'investigation du médiateur dépassent souvent le règlement du problème initial rencontré par le consommateur : « Lorsqu'il découvre une anomalie, plutôt que de s'en tenir au règlement du litige entre le client, son fournisseur et le gestionnaire de réseau que nous sommes, il a l'ambition de dépasser ce cas particulier pour, le cas échéant, faire évoluer nos procédures. Nous comprenons sa détermination à faire bouger les lignes, nous sommes bien conscients que certaines de nos pratiques peuvent évoluer mais il n'est pas question de modifier des processus applicables à plusieurs dizaines de millions de consommateurs sur la base de quelques réclamations. »

Le choix de la transparence...

Le médiateur a fait un geste fort en choisissant de publier ses recommandations, d'une façon anonyme, pour les consommateurs et les fournisseurs – les gestionnaires de réseaux, en situation de monopole, sont par contre explicitement cités. Puisque certains litiges donnent lieu à des recommandations générales, ayant vocation à essaimer chez tous les acteurs, il était nécessaire de faire connaître celles-ci et donc de les rendre publiques. « Par le choix de la transparence, nous voulions aussi renforcer la force des recommandations, qui ne sont pas des sanctions et n'ont pas de caractère obligatoire, explique Bruno Lechevin, délégué général du médiateur. Il faut qu'elles aient un caractère dissuasif pour être suivies d'effets. C'est le pouvoir de la parole. » Ce n'est pas sans précédent : le médiateur du service universel postal, créé par un décret en Conseil d'Etat en 2002, publiait ses recommandations. En revanche, le Médiateur de la République, instauré par la loi en 1973, ne rend pas publiques les siennes.

C'est sans doute le point qui suscite le plus de débats dans le milieu de l'énergie. Cette disposition novatrice satisfait par exemple Emmanuel Rodriguez, commissaire à la Commission de régulation de l'énergie représentant les consommateurs particuliers : « L'absence de caractère jurisprudentiel est le principal reproche que l'on peut faire à la médiation classique et son principe de confidentialité. Parce qu'elles sont publiées, nous pouvons utiliser les recommandations du médiateur national de l'énergie dans la concertation avec les entreprises du secteur. C'est une avancée pour les associations de consommateurs qui disposent ainsi d'un levier supplémentaire pour se faire entendre des fournisseurs et des distributeurs. »

DES RECOMMANDATIONS GÉNÉRIQUES

■ Un couple conteste une facture traduisant une évolution très importante de leur consommation

Le médiateur recommande au gestionnaire de réseau de « veiller à l'avenir à ce que tous les consommateurs qui feraient l'objet d'une régularisation de consommation importante, à la suite d'une longue période sans relevé du compteur dont la responsabilité incombe au gestionnaire de réseau, soient informés par tout moyen des justifications et détails de cette régularisation ».

■ Sur une facture rectificative, un consommateur –entre autres problèmes- voit une ligne supplémentaire intitulée « Autres prestations » :

elle recense des « frais occasionnels Code 328 et Code 329 » pour un montant de 84 euros, dont le client se demande bien à quoi ils correspondent.

Le médiateur recommande au fournisseur de veiller à ce que les frais facturés apparaissent sous des libellés explicites pour le consommateur et cohérents avec le catalogue de prestations du distributeur.

… un point qui fait débat

Michel Astruc, médiateur de GDF SUEZ, comprend cette façon pro-active d'aborder la médiation, qui vise à accélérer l'amélioration des procédures en faisant connaître les anomalies. Cependant, sur le fond, il juge qu'elle est « une fausse bonne idée » : « La confidentialité joue un rôle important pour mettre en discussion, de manière approfondie, les arguments des uns et des autres permettant à la médiation d'aboutir. Une distinction doit être opérée entre les recommandations proprement dites, qui ouvrent la voie d'une solution aux litiges et les analyses plus générales que l'on doit en tirer et qui doivent faire l'objet d'une interpellation publique, dans un rapport d'activité. »

« À partir du moment où la décision a été prise de faire des recommandations génériques, la publication coulait de source. »

Bruno Lechevin,
délégué général du médiateur national de l'énergie.

Cette publicité donnée à des recommandations génériques interrogent pour le moins les acteurs. Marc Aldebert, directeur des opérations d'Altergaz, ne la remet pas en cause mais souhaite attirer l'attention sur d'éventuels travers : « Il faut prendre garde que ces recommandations génériques dans leur forme ne viennent pas remettre en cause certaines procédures élaborées dans les groupes de concertation, au terme de compromis qui ont pris beaucoup de temps. Il est important qu'elles soient perçues comme des propositions d'amélioration et non des injonctions. »

Si le principe de publicité des recommandations et des suites qui leur sont données demeure intangible, le maintien de l'anonymat pour les fournisseurs pourrait être réexaminé. Désigner les « vilains petits canards » à la façon du « naming and shaming » pratiqué dans les pays anglo-saxons serait-il efficace ? Ceci pourrait compenser le caractère non contraignant des recommandations et inciter les entreprises à un meilleur suivi.



Jean-Paul Delevoye,
Médiateur de la République

« La publication de recommandations est un réel débat. Celles-ci n'ont pas de valeur jurisprudentielle, elles peuvent être acceptés ou refusées. Elles affirment cependant la volonté d'une transparence : en exposant les contentieux, elles renforcent les interpellations du médiateur. Mais si ces communications sont à même de faire évoluer les situations, elles peuvent également fragiliser le processus de médiation, par la radicalisation de l'une ou l'autre des parties. »

« Après qu'il a été décidé l'ouverture des marchés de l'énergie aux clients résidentiels, la CRE a souhaité la création d'un médiateur national de l'énergie. Aux yeux du régulateur, le rôle du médiateur doit permettre de donner confiance aux consommateurs dans un environnement nouveau, celui du libre choix, en défendant leurs droits mais aussi en informant largement le public de cette nouvelle réalité. C'est donc naturellement que la CRE et le médiateur national de l'énergie ont choisi de travailler ensemble. »



Philippe de Ladoucette,
Président de la Commission de régulation de l'énergie

Une institution qui construit sa légitimité

En quelques mois, le médiateur s'est installé dans le paysage des acteurs de l'énergie. « La loi a créé un médiateur indépendant des entreprises, des pouvoirs publics et des instances de régulation et lui a donné les moyens de son indépendance. » rappelle Jean-Claude Lenoir, député UMP de l'Orne et président du Conseil supérieur de l'énergie.

Pour gagner sa place, il a misé sur la qualité de son travail et veillé à produire des recommandations équilibrées, fruits d'une analyse poussée. Catherine Lefrançois, chargée de mission, souligne que le traitement des saisines recevables se fait en toute objectivité : « Nous recueillons les points de vue et nous les apprécions ou les réfutons avec des raisonnements juridiques, techniques, mais aussi pragmatiques et de bon sens. »

Toutefois, les services du médiateur veillent à prendre en compte l'asymétrie du rapport de force entre consommateurs et entreprises, comme le raconte Frédéric Flahaut, chargé de mission : « Dans l'instruction des dossiers, nous avançons sans a priori mais en tenant compte que le consommateur est la partie faible dans la relation avec le fournisseur, qui connaît bien son métier et dispose de compétences juridiques. »

Des recommandations équilibrées

Dans la lutte du « pot de terre contre le pot de fer », l'équipe du médiateur s'efforce de rétablir la balance et de restaurer la parole du consommateur, en l'étayant solidement, ce qu'il n'a souvent pas les moyens de faire seul. Les particuliers qui ont fait appel au médiateur en témoignent, comme Jean-Luc Borie : « C'était important d'avoir un autre avis que le mien, de la part de gens compétents, pour me défendre contre EDF. » Après quelques semaines de lutte avec GDF SUEZ, Agnès Frêne a été soulagée de trouver une « écoute » chez le médiateur : « Ça fait du bien qu'une instance extérieure vous confirme que vous êtes dans votre droit et va porter de manière efficace votre parole. »

Dans l'ensemble, et parfois avec quelques nuances, les acteurs du secteur et les associations de consommateurs saluent la bonne tenue des recommandations, le cœur de métier du médiateur. Nathalie Dostert, directeur des relations avec les opérateurs de réseaux chez Poweo, juge qu'elles sont « bien rédigées et mesurées », tout en notant quelques

approximations techniques : « Il nous semble que les services du médiateur ont davantage l'expérience de la relation consommateurs et du contentieux que de l'opérationnel technique des entreprises de notre secteur. » Emmanuel Rodriguez, commissaire à la Commission de régulation de l'énergie, représentant les consommateurs particuliers, estime que les recommandations sont des « jugements pris en droit et en équité » et qu'elles ne révèlent pas un esprit systématique de défense de consommateurs : « Elles apparaissent raisonnables et il faut qu'elles le soient pour être suivies. »

Le médiateur mise sur le dialogue

La légitimité de l'institution repose également sur la mise en œuvre, dès le départ, d'un dialogue constructif avec les acteurs du marché et les associations de consommateurs.

L'équipe du médiateur a rencontré les différents opérateurs afin de mieux comprendre la façon dont ils gèrent leur métier, leurs contraintes, leurs règles et procédures. Cette démarche d'ouverture a été appréciée par les fournisseurs et les distributeurs, qui ont dès lors constaté que le médiateur n'allait pas s'ériger en juge et se cantonner à un rôle punitif.

Ces rencontres ont aussi été l'occasion de définir les modalités de fonctionnement opérationnel entre les chargés de mission du médiateur et ceux des services réclamations des opérateurs, afin de parvenir concrètement à résoudre les litiges des consommateurs. Pour Marcel Jocrisse-Zurlinden, chargé de mission chez le médiateur, les échanges sont indispensables : « Nous communiquons beaucoup, par téléphone ou courriels. Mais il y a eu un temps d'apprentissage ; il a fallu se créer un vocabulaire commun. Désormais, nous commençons à bien nous connaître. » Pour sa part, Pierre Viriot, directeur du service national consommateurs d'EDF, se félicite d'un bon niveau de coopération entre les différents chargés de dossiers, qui sont animés du même souci : régler le problème du consommateur : « Un bon équilibre s'est instauré entre la communication directe et les échanges de courrier plus officiels consacrés aux observations. Je souhaite qu'en 2009, année qui s'annonce plus chargée en nombre de saisines, nous conservions cette fluidité de relations afin de maintenir la même qualité dans l'instruction des dossiers. »

En 2008, le médiateur national de l'énergie a adressé un signal fort aux associations de consommateurs. Le 26 juin, les uns et les autres se sont rencontrés à l'Hôtel des ministres de Bercy, en présence du directeur de cabinet de Luc Chatel, secrétaire d'Etat chargé de l'Industrie et de la Consommation, porte-parole du Gouvernement. « La naissance de la structure ayant pris un certain temps, il était important de nouer le dialogue avec les représentants des consommateurs et de montrer que nous étions bien là, au travail. » relate Katia Lefeuvre, chargée de mission communication du médiateur. Cette première rencontre a été l'occasion de découvrir les services du médiateur, et notamment les trois premiers chargés de mission recrutés, et son activité. Les sept premières recommandations ont ainsi été présentées, en « avant-première » et c'est lors de cette réunion que le médiateur a annoncé qu'il les publierait sur son site Internet.

« J'ai beaucoup apprécié les contacts téléphoniques directs avec la personne suivant mon dossier chez le médiateur ; j'étais surprise car je pensais que tout allait se faire par courrier. Du coup, on ne se sent pas un numéro, c'est moins administratif. »



Benoît Thomazo, directeur Régulation chez ERDF



Agnès Frêne,
consommatrice

“ Le médiateur national de l'énergie est une jeune autorité indépendante mais qui a déjà acquis notoriété et réputation chez les professionnels. ”

Présent dans les instances de concertation

Pour peser sur l'évolution des pratiques et des procédures, le médiateur a poursuivi le dialogue engagé sur le terrain avec les acteurs en commençant à participer, au second semestre 2008, à certains groupes de concertation mis en place par la Commission de régulation de l'énergie. Il s'agit essentiellement du groupe de travail Consommateurs 2007 (GTC) et, en particulier, du groupe de travail Relations clients-fournisseurs et information des consommateurs. « Plutôt que de créer nos propres instances de concertation, nous avons choisi de nous inscrire dans les processus existants afin de ne pas faire doublon. » justifie Bruno Lechevin, délégué général du médiateur.

QUAND LA RÉCLAMATION DU CONSOMMATEUR EST INFONDÉE, LE MÉDIATEUR LE DIT

Après avoir fait appel à plusieurs institutions françaises et européennes qui ont déclaré ne pas être compétentes, M.T. a saisi le médiateur national de l'énergie car il reproche à EDF de ne pas avoir respecté les dates de prélèvements prévues par son échéancier de mensualisation.

L'étude du dossier a conduit le médiateur à solliciter l'établissement bancaire du consommateur, comme le décret qui encadre son activité le lui permet – « le médiateur peut entendre les tiers qui y consentent avec l'accord des parties ». Ses conclusions relèvent qu'effectivement certains ordres de prélèvements ont été présentés dix jours après la date convenue, les premiers ayant été rejetés faute de provisions suffisantes sur le compte bancaire de M.T. « Les problèmes de trésorerie de M.T. ne peuvent donc être imputés à son fournisseur. » Le médiateur considère que les réclamations de M.T. sont infondées et qu'il n'y a pas lieu de recommander le versement d'un dédommagement. Il lui recommande de « s'acquitter de sa dette auprès du fournisseur EDF… »

LA PREUVE DE L'INDÉPENDANCE

Le médiateur national de l'énergie et les médiateurs d'entreprise sont loin d'afficher les mêmes positions. On note par exemple une nette différence sur la façon de traiter un même sujet comme l'adaptation de l'offre contractuelle et tarifaire aux usages du consommateur.

Dans son rapport annuel de 2007, le médiateur de Gaz de France rapporte le cas d'un client qui a demandé, après plusieurs mois, une application rétroactive d'un tarif plus favorable. A cette occasion, le médiateur de Gaz de France a rappelé que c'est au client de s'assurer que « son tarif reste adapté à ses usages du gaz naturel » et ne lui a pas accordé une application rétroactive du tarif qui lui était le plus favorable.

Au contraire, le médiateur national de l'énergie estime qu'il incombe au fournisseur d'informer son client convenablement afin qu'il exerce le choix de son tarif en connaissance de cause, non seulement lors de sa mise en service mais tout au long de la vie de son contrat. À titre d'exemple, dans une recommandation de septembre 2008 relative à l'électricité, il a recommandé à « tous les fournisseurs d'électricité d'alerter tous leurs clients en option Heures pleines-Heures creuses, lorsque la consommation en heures creuses est trop faible pour rentabiliser le surcoût d'abonnement de cette option ».

Celui-ci étant aux premières loges des dysfonctionnements du marché, il a décidé avec l'appui de la Comission de régulation de l'énergie de porter dans ces groupes de travail qui réunissent les fournisseurs, les gestionnaires de réseaux et les représentants des consommateurs, les sujets complexes ayant fait l'objet de recommandations générales mais dont la solution ne se décrète pas d'un claquement de doigt. Pour ce faire, il prévoit de présenter régulièrement une synthèse argumentée de ses recommandations. Les premiers thèmes avancés ont été :

- la mise à jour de la procédure pour fraude et dysfonctionnement de comptage du distributeur ERDF ;
- l'examen de solutions techniques permettant de facturer les clients de façon juste à chaque évolution des prix et non plus sur la base d'une répartition estimée des consommations, avant et après le changement tarifaire ;
- les modalités de facturation des contrôles de compteurs demandés par les clients (ces contrôles – 250 euros environ – sont aujourd'hui à la charge des consommateurs si le contrôle atteste du bon fonctionnement du compteur. C'est volontairement dissuasif, mais sans doute un peu trop).

Un médiateur qui agit

Le médiateur national de l'énergie a reçu 1 358 saisines en 2008. Environ 17 % d'entre elles n'étaient pas recevables car elles ne relevaient pas de son champ de compétences. Pour autant, ses services ne laissent pas le consommateur sans réponse. Un courrier lui est envoyé, qui explique pourquoi sa demande n'est pas recevable et l'oriente vers les autorités compétentes ou les associations de consommateurs, le cas échéant : « Nous lui donnons également des renseignements, raconte Myriam Camara-Mangel, chargée de mission. Par exemple, sur les démarches à suivre en cas de vente forcée pour retrouver son contrat initial. » Une copie de la saisine est transmise au fournisseur afin de l'inciter à réexaminer le litige sur lequel ne peut intervenir le médiateur.

L'équipe du médiateur a vite constaté que nombre de dossiers lui parvenant ne remplissaient pas toutes les conditions de recevabilité, parce que les consommateurs n'ont pas fait la réclamation écrite préalable auprès de leur fournisseur ou qu'ils ne respectent pas les délais d'attente. Dans leur intérêt, une procédure simple a été mise en place : leur saisine est transmise au fournisseur – et ceci fait notamment office de premier courrier de réclamation. Si elle n'est pas traitée convenablement dans les deux mois, ils peuvent à nouveau saisir le médiateur qui pourra cette fois-ci étudier leur demande. « C'est un moyen d'alerter les fournisseurs et de leur dire : la balle est dans votre camp, sinon le consommateur va revenir vers nous. » explique Catherine Lefrançois, chargée de mission. C'est efficace : sur les 642 saisines potentiellement recevables qui ont été transmises aux fournisseurs, seules 283 sont confirmées. Dans plus de la moitié des cas (359 dossiers), les consommateurs ont donc trouvé une solution satisfaisante à leur litige avec le fournisseur.

> ***« Lorsque le médiateur est saisi d'un litige, il en informe le fournisseur qui a ainsi la possibilité de trouver une solution pour son client. Le médiateur n'a pas vocation à se substituer au service clientèle du fournisseur. »***
>
> **Catherine Lefrançois,** chargée de misson du médiateur national de l'énergie.



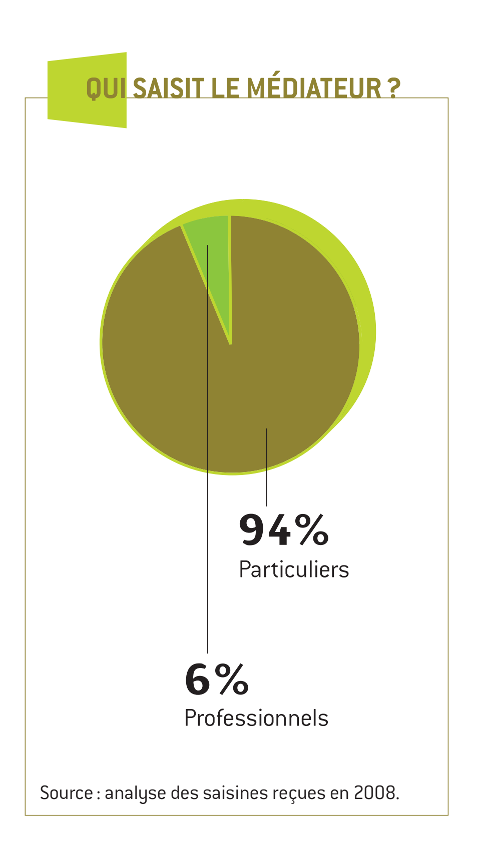
saisines reçues en 2008

Vigilance du comité de relecture des recommandations

Quand la saisine est recevable, une demande d'observations est adressée au fournisseur, qui est invité à présenter ses arguments et une proposition de solution dans un délai entre 15 et 30 jours. Des demandes d'informations complémentaires peuvent lui être soumises, ainsi qu'au gestionnaire de réseau et au consommateur par courrier, téléphone ou courriel. « L'équipe du médiateur a traité avec beaucoup de sérieux mon problème, relate Denis Rousseau qui contestait le montant d'un redressement suite à un dysfonctionnement du compteur de sa résidence secondaire. J'ai dû fournir des renseignements supplémentaires pour leur permettre d'approfondir le dossier. » Certains fournisseurs tentent de résoudre le litige au plus vite, directement avec le consommateur dans l'espoir qu'il se désiste. C'est le cas de GDF SUEZ. « Dès qu'un client a saisi le médiateur, nous traitons au mieux sa demande sans attendre que la recommandation soit finalisée, explique Pierre Chatain, directeur clients habitat et professionnels. Ce travail se fait en bonne coordination avec l'équipe du médiateur. »

Les recommandations sont ensuite rédigées par les chargés de mission. Tous les mardis se tient un comité de relecture des recommandations qui réunit les services du médiateur, où elles sont relues, discutées et amendées. Certains sujets, comme les cas de fraude, font l'objet d'un débat approfondi.

QUI SAISIT LE MÉDIATEUR ?



Source : analyse des saisines reçues en 2008.



Alexandra Bonhomme, chef du département Accès aux réseaux et marchés, à la direction juridique de la Commission de régulation de l'énergie

« Le médiateur doit proposer une solution, il prend donc position. Dans un contexte réglementaire nouveau et mouvant avec peu de jurisprudence adaptée à la nouvelle situation du marché, la doctrine du médiateur s'efforce d'offrir des repères stables aux différents acteurs. »

COMMENT SONT DÉTERMINÉS LES DÉDOMMAGEMENTS PROPOSÉS ?

Les dédommagements recommandés par le médiateur pour les désagréments subis doivent respecter un équilibre subtil : trop faibles, les recommandations perdraient leur caractère dissuasif, gage d'amélioration de l'efficacité globale du traitement des réclamations par les opérateurs, trop élevés les recommandations ne seraient pas suivies. Il était ainsi nécessaire de trouver un juste milieu entre les dédommagements habituellement proposés par les opérateurs (25 ou 30 euros) et ceux que peuvent accorder les tribunaux (parfois plusieurs centaines d'euros), tout en se gardant de créer des effets d'aubaine auprès des consommateurs.

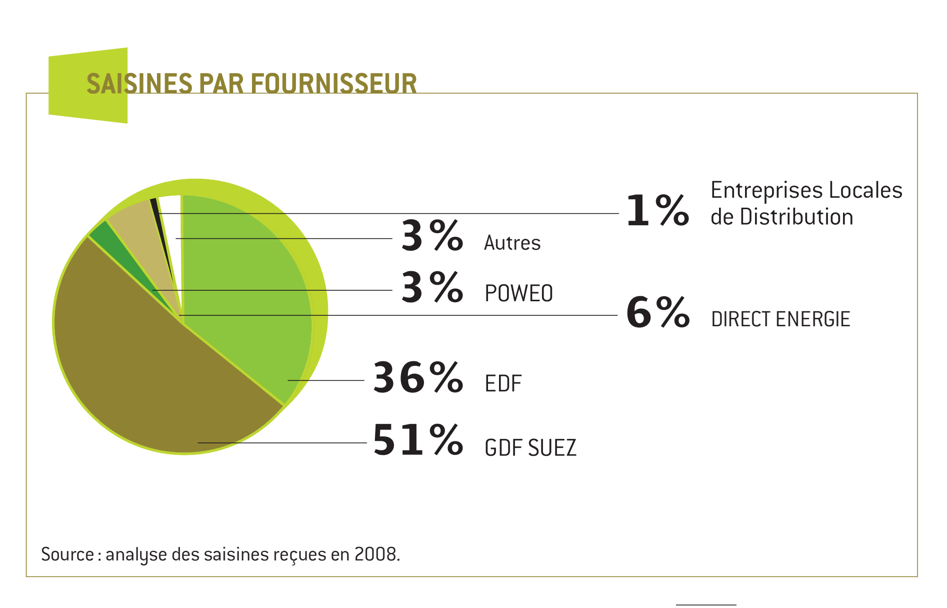
Dans cette fourchette, le médiateur s'est donné des règles pour déterminer le montant des dédommagements. Il s'agit d'abord de prendre en compte le coût des démarches – et les consommateurs doivent produire des justificatifs de factures de téléphone ou d'envois de courriers recommandés – et du temps passé. Le dédommagement s'élève en fonction du préjudice subi : désagréments liés à un mauvais traitement de la réclamation par le service clientèle, ou plus grave, prélèvement sur le compte du consommateur de sommes inhabituelles et/ou importantes, et, un cran au-dessus, suspension de la fourniture d'énergie.



François Brottes,
député PS de l'Isère
et co-président du groupe Energie
à l'Assemblée nationale

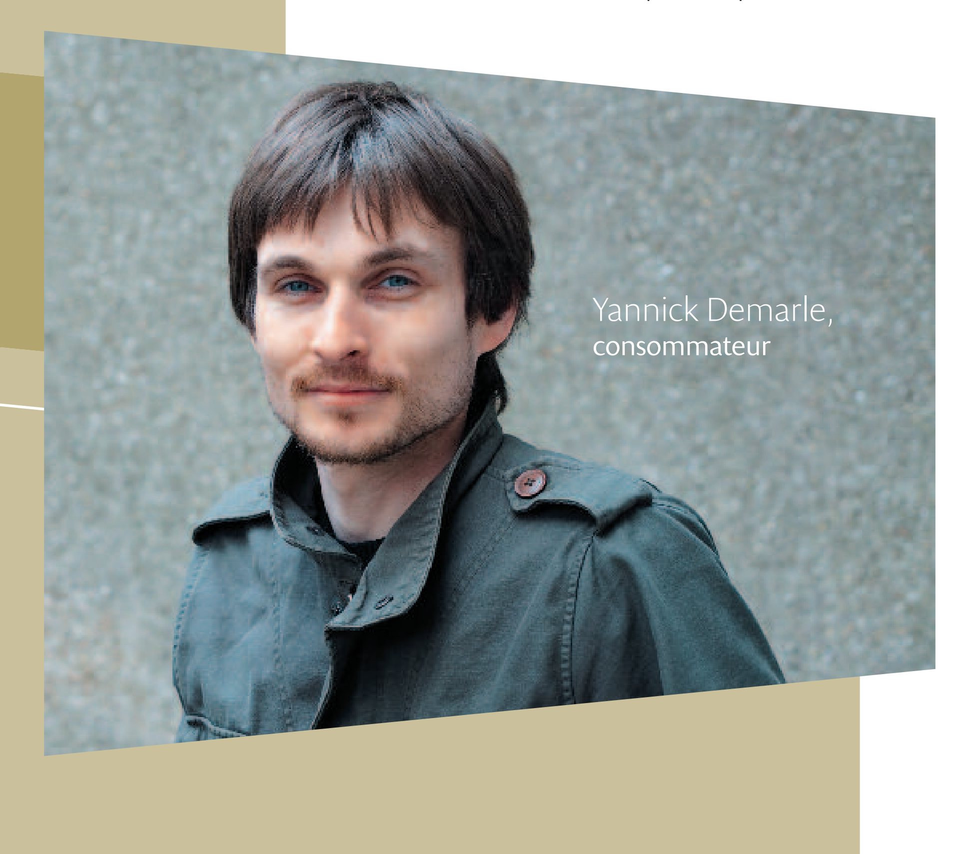
« Le médiateur national de l'énergie est essentiel. Après des mois de bataille, notre litige a été réglé. Heureusement que nous avons bénéficié de ce recours car, épuisés et de guerre lasse de ne pas être entendus par notre fournisseur, nous aurions fini par payer les factures que nous contestions. »

SAISINES PAR FOURNISSEUR



Source : analyse des saisines reçues en 2008.

« Quel est le sens de l'existence du médiateur ? Est-il là, dans une phase de cocooning des consommateurs pendant la mise en œuvre transitoire d'une ouverture des marchés douloureuse pour beaucoup ou s'agit-il d'installer durablement une institution qui a son utilité ? Il me semble que nous sommes aujourd'hui à la croisée des chemins. »



Yannick Demarle, consommateur

Pour des questions techniques ou juridiques complexes, le comité de relecture des recommandations accueille des experts de la Commission de régulation de l'énergie qui apportent un éclairage précis. Les recommandations sont ensuite soumises à la validation du médiateur avant signature.

En 2008, le médiateur national de l'énergie a formulé 48 recommandations. Elles portaient sur un large éventail de litiges : problèmes de facturation, absence de factures, dysfonctionnements de compteur, constats de fraude sur le compteur, résiliation tardive d'un contrat, anomalies dans les relevés de compteur... La grande majorité des saisines concernent des contrats au tarif réglementé – ce qui peut paraître paradoxal, le médiateur ayant été créé pour remédier aux problèmes liés à l'ouverture du marché à la concurrence. Mais celle-ci n'en est qu'à ses balbutiements et les opérateurs historiques détiennent encore des parts de marché supérieures à 95 %.

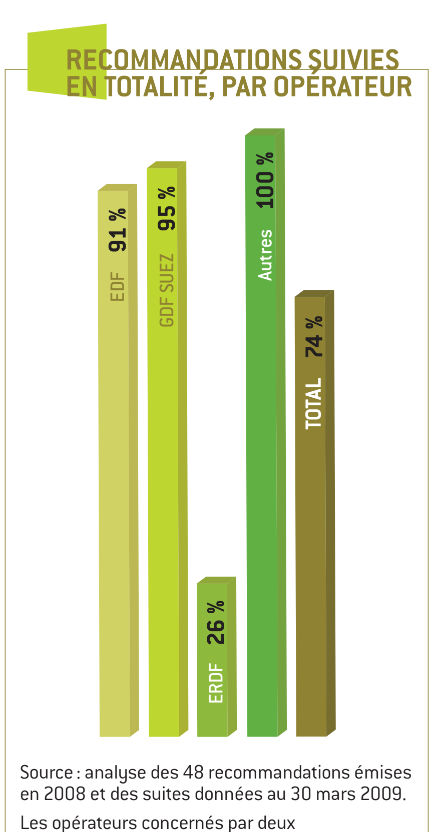
Des recommandations suivies, du moins en partie

Les fournisseurs et distributeurs ont un délai de deux mois pour indiquer s'ils ont suivi ou non une recommandation. Il apparaît, principalement chez les fournisseurs, que les premières recommandations du médiateur ont été suivies, la plupart en totalité, certaines partiellement. Au grand soulagement de nombre de consommateurs, comme Yannick Demarle. Il a fait appel au médiateur car il contestait auprès de son fournisseur une facture d'électricité qu'il jugeait anormalement élevée : « J'ai été remboursé de 170 euros. Une fois pour toutes, c'est réglé ! » Il n'en demeure pas moins que, parfois, les résultats sont en demi-teintes. Jean-Luc Borie, faute de voir la recommandation du médiateur appliquée par le distributeur ERDF, a fini par déposer plainte auprès du juge de proximité, à Aubagne contre les services clients d'EDF et ERDF : « Dans mon dossier, j'ai joint la recommandation. Je pense qu'elle est un argument de poids en ma faveur. »

« *Si ses recommandations sont suivies, la légitimité du médiateur sera confortée.* »

Marc Aldebert,
directeur des opérations d'Altergaz.

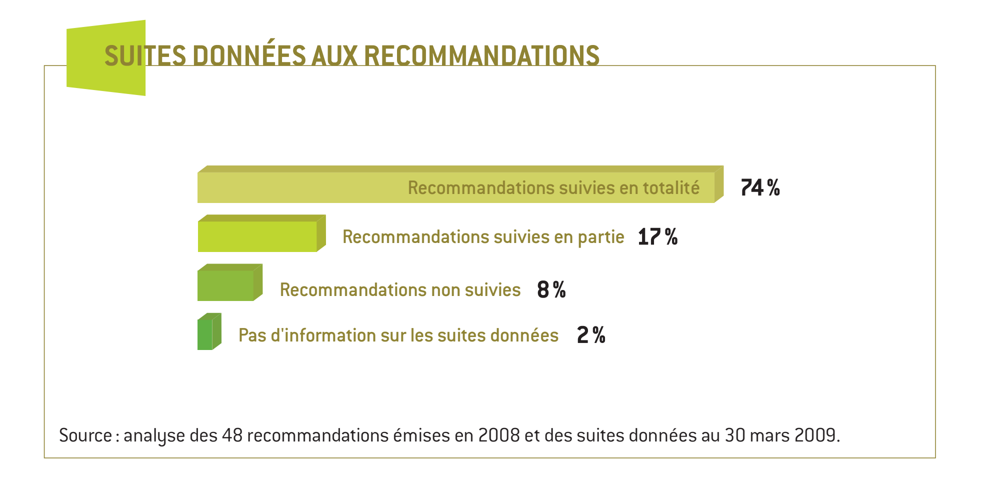
RECOMMANDATIONS SUIVIES EN TOTALITÉ, PAR OPÉRATEUR



Source : analyse des 48 recommandations émises en 2008 et des suites données au 30 mars 2009.

Les opérateurs concernés par deux recommandations ou moins en 2008 sont regroupés dans la catégorie "Autres".

SUITES DONNÉES AUX RECOMMANDATIONS



Source : analyse des 48 recommandations émises en 2008 et des suites données au 30 mars 2009.



Le manque de recul permet en revanche difficilement de faire un bilan du suivi des recommandations génériques. Parce qu'elles interrogent les procédures et les pratiques métiers et qu'elles renvoient aussi à la concertation dans les groupes de travail de la Commission de régulation de l'énergie, leur prise en compte requiert beaucoup plus de temps. « Nous recensons les recommandations générales afin de les instruire, assure Pierre Viriot, directeur du service national consommateurs d'EDF. Nous travaillons par exemple sur la présentation des factures pour les rendre plus claires et sur notre capacité à rembourser plus rapidement les trop-perçus. Notre service est le porte-parole de ces recommandations en interne. » Mais pour Jean Lemaistre, directeur Stratégies-Finances de GrDF, la marge de manœuvre étroite dont disposent les acteurs du marché, soumis à des réglementations strictes, ne donne pas la possibilité de suivre toutes les demandes du médiateur. « Nous suivons les recommandations quand c'est possible et conforme aux règles existantes. Tant que de nouvelles règles ne sont pas actées par les pouvoirs publics ou la Commission de régulation de l'énergie, cela est difficile. »



EXTRAITS DE LETTRES DE REMERCIEMENTS DES CONSOMMATEURS

Jeanne B. , Morbihan

« Votre intervention auprès de [illegible] a permis de régler le litige que je vous avais exposé et, en conséquence, avec mes remerciements pour votre efficience, vous pouvez clore mon dossier. »

Marie D., Ardèche

« Je viens de recevoir la nouvelle facturation d'[illegible] qui me convient totalement (…) Ma joie est tellement grande, que je voulais vous la communiquer, aussi vous remercier pour tous vos efforts que vous avez faits pour moi. »

Georges G., Hauts-de-Seine

« Je viens de recevoir votre courrier et m'empresse de vous répondre afin de vous exprimer tous mes remerciements, car grâce à vous, mon problème avec [illegible] qui traînait depuis plus de trois mois (je n'avais jamais eu d'interlocuteur avec [illegible]) a été résolu en 15 jours. Je suis donc entièrement satisfait, [illegible] m'ayant remboursé les 336 € qu'elle me devait. »

Monsieur et Madame L., Nord

« Après plusieurs mois de plainte, par RAR auprès de notre fournisseur d'électricité [illegible], nous avons enfin obtenu de leur part un chèque de 244,47 €. (…) Nous vous remercions des démarches que vous avez engagées auprès de notre fournisseur d'électricité. »



Pierre Chatain,
directeur clients habitat et professionnels de GDF SUEZ

« Dès qu'un client a saisi le médiateur, nous traitons au mieux sa demande sans attendre que la recommandation soit finalisée. Ce travail se fait en bonne coordination avec l'équipe du médiateur. »



Jean-Luc Borie,
consommateur

« C'était important d'avoir un autre avis que le mien, de la part de gens compétents, pour me défendre contre mon fournisseur. »

NOS CONSTATS ET PRIORITÉS EN 2009

Le médiateur n'a pas pu traiter les saisines dans les délais réglementaires

29

jours, délai moyen d'envoi d'un d'accusé de réception motivé

Délai réglementaire "sans délai" + 1 mois pour motiver le caractère non recevable.



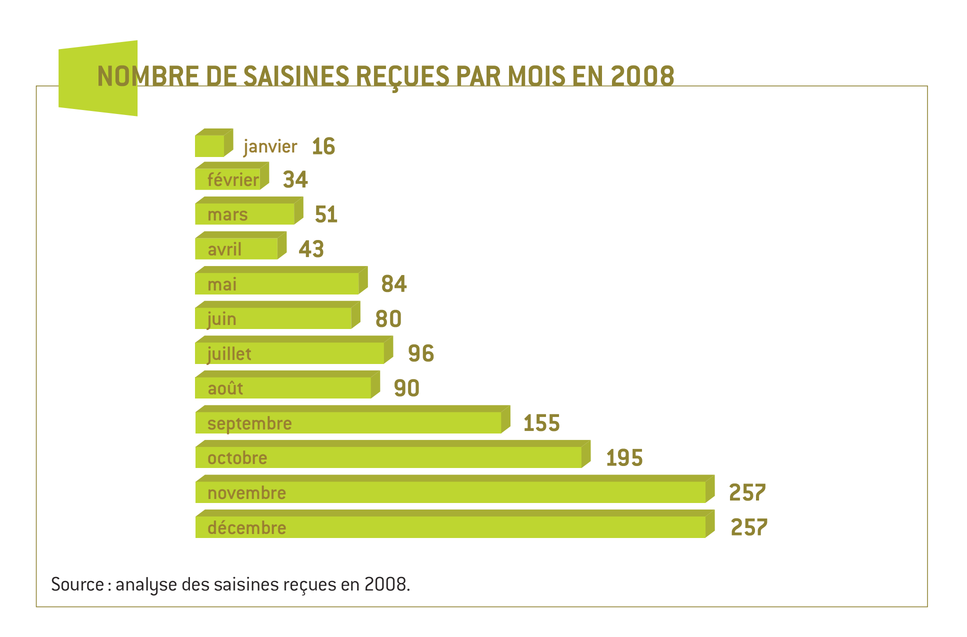
Le décret précisant les missions du médiateur national de l'énergie stipule qu'il doit être accusé réception "sans délai" aux courriers de saisine, et que la recommandation est envoyée aux parties concernées deux mois maximum après l'envoi de l'accusé de réception. Dès le départ, une procédure de réponse fiable et une procédure de traitement formalisée des courriers ont été mis en œuvre : enregistrement dans une base de donnée, numérisation du courrier et des pièces jointes, analyse de la recevabilité du dossier, contrôle. Toutes ces tâches "sans délai". Les délais réglementaires (un mois pour motiver la non-recevabilité, deux mois pour émettre une recommandation) répondent bien à la situation des consommateurs qui, lorsqu'ils font appel au médiateur, ont souvent fait l'expérience d'un parcours du combattant et sont exaspérés par les semaines – voire les mois – de bataille infructueuses avec les services réclamations des opérateurs. « Mais force est de constater que, d'un point de vue organisationnel, ces délais s'avèrent difficiles à respecter par mon équipe, mais aussi par les fournisseurs et les distributeurs à qui sont demandées des observations, voire des investigations complémentaires. » observe Denis Merville, médiateur national de l'énergie.

En 2008, instruire les dossiers dans des délais si courts a été une mission impossible. D'abord, en raison du stock de saisines qui se sont accumulées, le temps que les services du médiateur se mettent en place et deviennent opérationnels. Mais aussi, à cause du nombre croissant de demandes qui ont été enregistrées au dernier trimestre. Cette inflation provoque également un embouteillage dans les services concernés des opérateurs, qui peinent à fournir leurs observations dans le temps imparti.

En 2009, le médiateur se donne comme priorité de réduire significativement les délais de traitement des dossiers.

L'équipe sera tout d'abord renforcée avec une quinzaine de recrutements prévus en 2009. Afin de gagner en efficacité, un service recevabilité a été mis sur pied dès janvier 2009. Constitué à terme de cinq personnes, il accusera réception des saisines dès leur arrivée et les analysera pour voir si elles entrent dans le champ de compétences du médiateur. Si elles remplissent toutes les conditions requises, elles seront transmises au service recommandations qui instruira le dossier.

Les services du médiateur ont également élaboré une procédure de traitement accélérée pour les litiges simples, qui va être proposée aux fournisseurs et distributeurs. Ces recommandations simplifiées capitalisent sur le savoir acquis ; elles portent sur des dysfonctionnements mineurs, récurrents, sur lesquels le médiateur a déjà motivé son avis et n'ont donc pas de portée générale. Elles ne peuvent toutefois être mises en œuvre que si, pendant l'instruction du dossier, les opérateurs proposent une solution, pouvant satisfaire le consommateur et donc de nature à résoudre le litige.



Source : analyse des saisines reçues en 2008.

La façon dont les opérateurs traitent les réclamations doit évoluer

Le médiateur national de l'énergie est une instance de recours, quand les consommateurs ne parviennent pas à trouver une solution au litige qui les oppose à leur fournisseur. Il n'a pas pour rôle de pallier les défaillances des services assurant le traitement des réclamations pour les acteurs concernés. Par exemple, le médiateur a pu constater que nombre de saisines qui lui parviennent sont recevables pour avoir fait l'objet d'une réclamation préalable, mais cette réclamation n'a pas été traitée du tout par le fournisseur concerné, qui n'a même pas accusé réception. La marge de progression dans ce type de situation est importante. Par ailleurs, l'équipe du médiateur constate que les clients qui font une réclamation entament trop souvent un parcours d'endurance, qui va les faire passer au fil des mois par différents niveaux de recours dans les entreprises : niveau local, puis échelon régional, ensuite niveau national et enfin médiateur d'entreprise dans certains cas.

> *« Je trouve très **choquant** que les fournisseurs prennent parfois plusieurs mois pour rembourser un trop perçu au consommateur, somme qui peut parfois atteindre plusieurs centaines d'euros et ce malgré plusieurs réclamations infructueuses. »*
>
> **Denis Merville,**
> médiateur national de l'énergie.

Le parcours du combattant

Cette prime à la ténacité n'a pas lieu de perdurer, puisque les consommateurs peuvent saisir le médiateur national de l'énergie deux mois après l'absence de réponse au premier courrier de réclamation. Les processus de traitement des réclamations des opérateurs, fournisseurs et gestionnaires de réseaux, doivent donc être réexaminés, afin d'intégrer cette nouvelle donne. C'est ce qui se passe d'ores et déjà chez Poweo, où une évolution de la procédure interne de traitement des réclamations est en cours d'élaboration : « Nos échanges avec les services du médiateur et ses recommandations nous ont poussés à prendre conscience du niveau perfectible de l'instruction des réclamations de nos clients. » convient Nathalie Dostert, directeur des relations avec les opérateurs de réseaux de Poweo.

Le médiateur veillera à ce que les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux améliorent le traitement des réclamations.

Le médiateur considère dès à présent que les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux devraient réduire le nombre de niveaux internes de traitement des réclamations, afin de permettre que l'ensemble de ces niveaux puisse être sollicité dans le délai de deux mois préalable à la saisine du médiateur, le cas échéant. Ceci nécessite que les délais de réponse soient considérablement réduits : une réponse sur le fond, à chaque niveau, devrait pouvoir être apportée dans un délai de 15 jours à 3 semaines maximum. Ceci implique aussi que les gestionnaires de réseaux, qui sont eux même sollicités en cascade par les fournisseurs qui ont une réclamation de leur client, améliorent notablement leurs engagements en terme de délais de traitement des réclamations fournisseurs : ces engagements sont aujourd'hui de répondre à 95 % des réclamations en moins de 30 jours... Difficile dans ces conditions pour un fournisseur de s'engager à répondre dans un délai plus court... pour 100 % des cas

Au moins un pays européen (la Belgique) a fixé par voie réglementaire le délai de réponse maximal auxquels sont astreints les opérateurs en cas de réclamation écrite (10 jours) : il faudra peut-être envisager des mesures similaires en France si les opérateurs ne progressent pas significativement par eux-mêmes dans ce domaine.

UNE PRÉOCCUPATION À L'ÉCHELLE DE L'EUROPE

Le médiateur suivra avec attention les travaux menés en 2009 par le Customer Working Group, au sein de l'association des 27 régulateurs de l'énergie européens – l'ERGEG (European Regulator's group for Electricity and Gas.) sur le traitement des réclamations : « Il s'agit d'identifier les bonnes pratiques, sur le recueil, le traitement et le suivi des plaintes des consommateurs auprès de leurs fournisseurs. » détaille Patricia de Suzzoni, directeur des marchés de l'électricité et du gaz à la Commission de régulation de l'énergie et présidente du Customer Working Group.

Les relations avec les gestionnaires de réseaux ne sont pas simples

Considérés par le médiateur comme partie au contrat de fourniture, les distributeurs qui, au départ, ne pensaient pas que ce dernier allait s'adresser directement à eux, répondent à ses sollicitations avec plus ou moins de bonne grâce. Et, parfois, en jouant de l'ambiguïté des textes réglementaires. Ainsi le décret d'application concernant le médiateur indique qu'il « peut inviter les parties à produire des observations dans un délai qu'il fixe, et les entendre. Il peut, avec l'accord des parties, entendre les tiers qui y consentent. »

Tiers ou partie ?

Les services du médiateur constatent que GrDF se considère comme un tiers dans la procédure ; il ne répond que parce qu'il y consent et avec l'accord du fournisseur



« Nous suivons les recommandations quand c'est possible et conforme aux règles existantes. Tant que de nouvelles règles ne sont pas actées par les pouvoirs publics ou la Commission de régulation de l'énergie, cela est difficile. »

Jean Lemaistre, directeur Stratégies-Finances de GrDF

« Les distributeurs, qui ont des contacts directs avec les consommateurs, par exemple lorsqu'ils relèvent les compteurs, peuvent inventer une relation nouvelle avec eux, compatible avec les règles de fonctionnement du marché ouvert. »

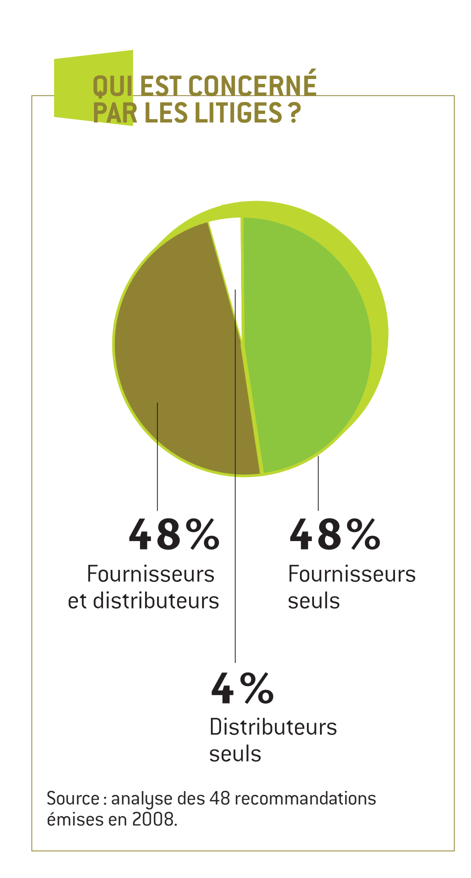
Stéphane Mialot, directeur des services du médiateur national de l'énergie

concerné. Selon Jean Lemaistre, directeur Stratégies-Finances de GrDF, ce sont essentiellement les fournisseurs qui sont concernés par le rôle du médiateur : « Nous sommes parfois impliqués indirectement ; quand son équipe nous sollicite, nous répondons à sa requête. Mais nous ne demandons pas à être systématiquement informés de situations qui nous concernent généralement en second rang. »

ERDF ne fait, en revanche, aucune difficulté à se considérer comme partie mais, parfois, ne répond pas à certaines demandes d'observations du médiateur, comme par exemple le taux de défaillance des différents types de compteur, ou le descriptif détaillé de la procédure de contrôle d'un compteur. Dans le cadre d'une saisine relative à des anomalies dans la transmission du signal tarifaire Tempo, ERDF n'a pas souhaité indiquer si d'autres consommateurs étaient concernés par cette anomalie ni communiquer les procédures prévues pour corriger ce type d'erreurs et rectifier la facturation.

Le médiateur souhaiterait plus de transparence de la part des gestionnaires de réseaux sur des informations qui mériteraient d'être publiques.

QUI EST CONCERNÉ PAR LES LITIGES ?



Source : analyse des 48 recommandations émises en 2008.

LE TRAITEMENT DE LA FRAUDE : UN POINT DE DIVERGENCE ENTRE LE MÉDIATEUR ET ERDF

Le médiateur n'entend pas défendre les fraudeurs mais veille à ce que les procédures amiables en cas de fraude mises en place dans le cadre de l'ouverture des marchés soient appliquées convenablement et à ce que la législation soit respectée, notamment la loi du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription en matière civile.

Les litiges liés à des accusations de manipulation frauduleuse sont parmi ceux pour lesquels les sommes en jeu sont les plus élevées, avec des factures de redressement de plusieurs milliers d'euros.

Pour éviter qu'un consommateur innocent ne soit pénalisé, le médiateur estime nécessaire d'accorder, en fonction de certains critères restrictifs, le bénéfice du doute, tout en sachant que quelques fraudeurs peuvent en profiter. Il a ainsi recommandé de ne pas appliquer au consommateur les frais du « forfait agent assermenté » – près de 400 euros – en cas de doute sur l'auteur de la fraude.

En outre, la recommandation n° 2008-24 (en annexe) a été l'occasion pour le médiateur de donner son analyse de la loi du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription civile. Il considère que la loi détermine « uniquement la durée pendant laquelle ERDF peut exercer son droit à demander un redressement » (passage de cinq à deux ans en vertu de l'article L. 137-2 du code de la consommation), et non pas la durée du redressement ainsi que l'entend ERDF. La durée de redressement doit donc être évaluée au cas par cas et ne peut être prédéfinie comme cela résulte de la pratique d'ERDF.

En outre, l'article 2224 du code civil précise que la prescription de l'action ne court qu'à compter du moment « où le titulaire du droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer. » Par conséquent, le médiateur estime que si ERDF ne s'aperçoit pas d'une fraude qu'il aurait dû détecter depuis plus de deux ans, lors des relevés du compteur par exemple, il ne pourra plus prétendre à un redressement. ERDF ne partage pas cette analyse et affirme que ses agents ne sont pas qualifiés, sauf s'ils sont assermentés, pour effectuer des contrôles ou vérifications des compteurs.

Sur ces différences d'interprétation, un juge devra certainement trancher.

Une réticence à suivre les recommandations

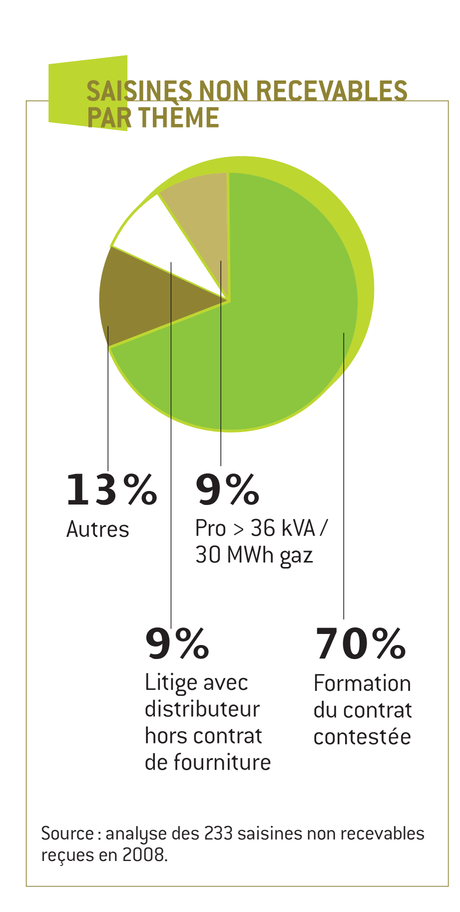
Les gestionnaires de réseaux apparaissent également moins enclins à suivre les recommandations que les fournisseurs : « Ces derniers jouent les bons élèves car une bonne image de marque est nécessaire dans un marché concurrentiel, analyse Stéphane Mialot, directeur des services. Les distributeurs, qui sont toujours en monopole, ont des rapports beaucoup plus distanciés avec les consommateurs, qu'illustre bien leur hésitation sur la façon de les nommer – utilisateurs, clients, consommateurs ? Je suis convaincu que les distributeurs, qui ont des contacts directs avec les consommateurs, par exemple lorsqu'ils relèvent les compteurs, peuvent inventer une relation nouvelle avec eux, compatible avec les règles de fonctionnement du marché ouvert. »

Plusieurs exemples illustrent les réticences des distributeurs à appliquer les recommandations. Ainsi, GrDF, malgré les demandes réitérées du médiateur, estime encore trop complexe de publier sur son site Intenet les coefficients de conversion m³-kWh qu'il établit, selon les régions et les périodes de l'année – ce qui permettrait au consommateur de vérifier que le coefficient de conversion qui apparaît sur sa facture est correct. Il s'agit en effet de la seule donnée que le consommateur ne peut pas contrôler et le médiateur a découvert qu'elle pouvait être manipulée par un fournisseur. Autre illustration qui concerne aussi bien GrDF qu'ERDF : un consommateur qui ne connaît pas le nom de son fournisseur (erreur ou vente forcée) ne peut pas aujourd'hui s'adresser directement au distributeur, pourtant dépositaire de cette information. Il doit donner mandat à un autre fournisseur pour s'adresser au distributeur en son nom… pas très logique !

En 2009, le médiateur incitera les gestionnaires de réseaux à mieux prendre en compte les consommateurs.

Pour ce faire, il s'impliquera dans les groupes de concertation mis en place sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie. Il participera notamment à la concertation sur le projet de remplacement des compteurs classiques par des compteurs dits « intelligents », dont la phase pilote se déroule dans deux départements, le Rhône et l'Indre-et-Loire.

Trop de litiges pour lesquels le médiateur est sollicité n'entrent pas dans son champ de compétences



Le médiateur national de l'énergie reçoit nombre de demandes sur lesquelles il n'est pas fondé à intervenir. Parmi elles, les pratiques commerciales abusives tiennent le haut du pavé. Madame G. a fait part, en avril 2008, d'un litige avec Gaz de France Dolce Vita : « J'ai été contactée par téléphone, puis j'ai reçu un courrier. La personne m'a relancée pour signer. N'ayant pas lu ces fameux papiers, je me suis exécutée comme une idiote pensant que c'était pour mon gaz naturel. Je ne savais pas qu'il y avait un deuxième fournisseur du même nom pour l'électricité. » Monsieur et Madame B., eux, sont passés chez un autre fournisseur… à leur insu. Ils l'ont appris en recevant une facture de résiliation de leur fournisseur habituel, alors qu'ils n'avaient engagé aucune démarche pour en changer. « Nous avons été démarchés par téléphone et par courrier mais nous n'avons jamais donné suite à ce courrier, qui est toujours en notre possession. »

Les petites entreprises et les copropriétés sollicitent le médiateur

De petites entreprises mais aussi des syndics de copropriété se tournent également vers le médiateur pour trouver une solution à leur problème. C'est ce qu'a fait Monsieur P. dirigeant d'une société innovante, ayant souscrit auprès de son fournisseur un contrat soumis à un engagement de consommation annuelle qu'il n'a pas pu tenir, une de ses machines, un prototype gros consommateur d'énergie n'ayant pu fonctionner ; les pénalités facturées par son fournisseur compromettant l'équilibre financier de sa société, Monsieur P. a fait appel au médiateur afin de parvenir à une procédure de conciliation. Celui-ci lui a rappelé qu'il ne pouvait intervenir « pour les clients professionnels dont la puissance souscrite est supérieure à 36 kVA en électricité ou la consommation annuelle de gaz est supérieure à 30 000 kWh, ce qui est votre cas », tout en demandant au fournisseur de réexaminer le litige. Finalement, ce dernier a revu sa position et proposé une nouvelle solution à son client.

Certaines saisines concernent des différends avec les gestionnaires de réseaux portant sur les contrats de raccordement. Monsieur F., partisan du développement durable a fait installer, sur le toit de son habitation des panneaux photovoltaïques. ERDF a bien accusé réception de la demande de raccordement mais la mise en œuvre tarde et retarde, faute d'un fusible indispensable pour faire fonctionner le compteur. Le médiateur lui a répondu

> ***Beaucoup de petites entreprises et copropriétés nous saisissent et ne comprennent pas que le médiateur ne puisse pas traiter leur dossier.***
>
> **Marcel Jocrisse-Zurlinden,** chargé de mission du médiateur national de l'énergie.

qu'il ne pouvait agir pour les « litiges avec un gestionnaire de réseau qui ne sont pas relatifs au contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel du consommateur. » et a transmis son dossier à ERDF, mais sans être en mesure d'investiguer ou de suivre la résolution du litige.

ERREUR OU VENTE FORCÉE ?

Lorsqu'un contrat est résilié de façon inexpliquée, deux causes peuvent être avancées. Il peut s'agir d'une erreur dite de PDL (point de livraison), c'est-à-dire qu'un fournisseur a affecté par erreur la référence du compteur du consommateur à un autre consommateur, ou d'une pratique commerciale déloyale : en effet, la souscription d'un nouveau contrat, sollicitée ou non, entraîne automatiquement la résiliation du contrat antérieur. Dans un cas, le médiateur s'avère compétent, dans l'autre non.



Nathalie Dostert,
directeur des relations
avec les opérateurs
de réseaux chez Poweo

“Nos échanges avec les services du médiateur et ses recommandations nous ont poussés à prendre conscience du niveau perfectible de l'instruction des réclamations de nos clients.”



Myriam Camara-Mangel,
chargée de mission
du médiateur
national
de l'énergie

“Dès que leur réclamation est compliquée, les consommateurs passent des heures au téléphone, parfois en vain. Les fournisseurs ne peuvent plus continuer à considérer leurs clients comme ça.”

Dans un souci de simplicité et d'efficacité pour les consommateurs, le médiateur souhaite voir évoluer son champ de compétences, tout en respectant les prérogatives des autorités existantes.

Ce point ne fait pas consensus, en particulier pour les litiges précontractuels. Pour Françoise Thiébault, co-animatrice du groupe de travail Relations clients-fournisseurs et information du consommateur de la Commission de régulation de l'énergie et vice-présidente du Conseil national des associations familiales laïques (CNAFAL), une grande partie des problèmes ayant trait au démarchage à domicile, il serait logique que le médiateur puisse intervenir sur le champ du « pré-contractuel » : « Entre la loi et l'application de la loi en saisissant la justice, il existe une place pour le médiateur. Avec le pouvoir que lui donne la publication, il pourrait faire reculer la fréquence de ces démarchages. » Le député UMP de l'Orne et président du Conseil supérieur de l'énergie, Jean-Claude Lenoir, n'y est pas favorable : « Le rôle d'un médiateur est de recommander des solutions ; il n'impose pas. Or, concernant les ventes sans commande préalable, ce ne sont pas des recommandations mais des actions qu'il faut mener contre des comportements qui ne sont pas conformes aux lois et règlements. » Les pratiques commerciales douteuses relèvent donc pour lui de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) et des tribunaux.



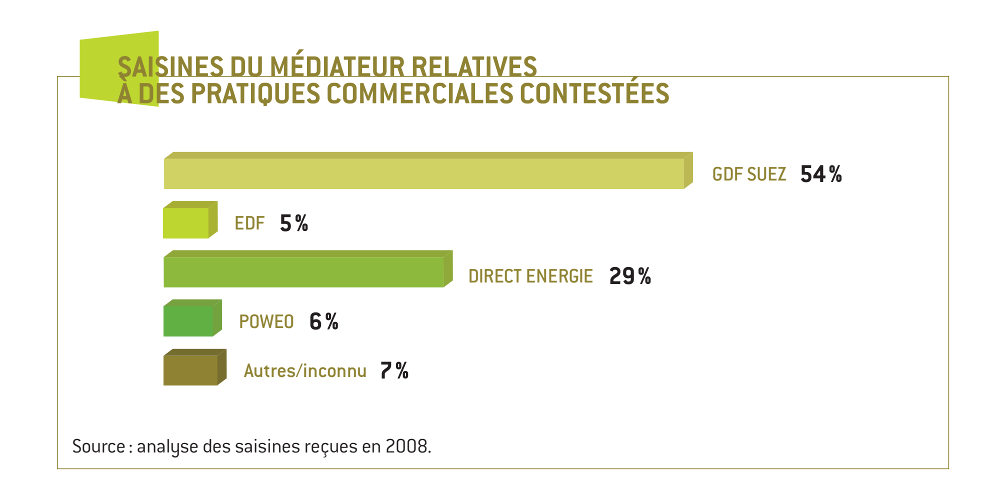
Jean-Claude Lenoir, député UMP de l'Orne et président du Conseil supérieur de l'énergie

Etre utile aux consommateurs

Les consommateurs qui contactent le médiateur cherchent avant tout, en cas de pratiques commerciales abusives, à retourner chez leur fournisseur antérieur dans les conditions du contrat qu'ils ne souhaiteraient pas voir résilier. Or, le rôle de la DGCCRF consiste à sanctionner les pratiques commerciales abusives, et non à résoudre les litiges de droit privé des consommateurs. Le médiateur estime donc qu'une extension de son champ de compétences aux litiges pré-contractuels serait utile pour les consommateurs et complémentaire aux pouvoirs de sanction de la DGCCRF.

> « Entre la loi et l'application de la loi en saisissant la justice, il existe une place pour le médiateur. Avec le pouvoir que lui donne la publication, il pourrait faire reculer la fréquence des démarchages qui s'apparentent à des ventes forcées. »

“Le rôle d'un médiateur est de recommander des solutions ; il n'impose pas. Or, concernant les ventes sans commande préalable, ce ne sont pas des recommandations mais des actions qu'il faut mener contre des comportements qui ne sont pas conformes aux lois et règlements.”





Françoise Thiébault,
co-animatrice du groupe de travail Relations clients-fournisseurs et information des consommateurs de la Commission de régulation de l'énergie et vice-présidente du CNAFAL*

*Conseil National des Associations Familiales Laïques.



contestations de souscriptions traitées par le service Energie-Info

Source : dossiers traités par Energie-Info en 2008



Une mission essentielle :

Informer les consommateurs avec objectivité

Le centre d'appels du service Energie-Info.

NOS RÉALISATIONS

Un service d'information des consommateurs "à l'écoute"

C'est par un numéro Azur, le 0810 112 212, que les consommateurs entrent en relation avec le service consommateurs Energie-Info, partagé par le médiateur et la Commission de régulation de l'énergie, dans un souci de simplicité – répondre aux demandes par un guichet unique – et d'optimisation des deniers publics. Sa mission ? Informer et orienter les particuliers comme les professionnels. En 2008, il recevait en moyenne 40 000 appels par mois. Décembre 2008 a connu une affluence record depuis sa mise en place, avec 46 000 appels. Une majorité, 68 %, est traitée par le Serveur vocal interactif (SVI), accessible 24H/24 au prix d'un appel local, qui donne la liste des fournisseurs d'électricité et/ou de gaz, avec leurs coordonnées téléphoniques.

En seconde ligne, dans un centre d'appels externalisé chez un prestataire spécialisé, huit personnes répondent de vive voix aux questions les plus simples des consommateurs. Quels sont les différents types de contrats qui existent, quelle est la différence entre une offre de marché et le tarif réglementé, comment demander la mise en service… ?

DES ÉCHANGES DE COURRIELS PRODUCTIFS

■ **Question du service consommateurs d'Energie-Info :**

« Ci-joint un courrier de réclamation adressé au service Energie-Info par une consommatrice. Cette réclamation, qui a attiré toute notre attention, concerne un démarchage à domicile de votre société. Merci de nous indiquer en retour votre position sur ce cas et de nous tenir informés des suites données à cette affaire. »

■ **Réponse du fournisseur :**

« Nous faisons suite à votre demande concernant le dossier de Mme X. qui a retenu toute notre attention. Après étude de ce dernier, nous avons décidé d'appliquer la procédure dite de retour arrière afin de résoudre ce litige à l'amiable. »

Ce service sert de filtre : il renvoie les demandes plus complexes et les réclamations sur une cellule d'expertise interne, composée en 2008 de quatre conseillers. « Ce sont les ventes forcées mais aussi les problèmes de facturation qui reviennent le plus souvent dans les dossiers qui nous sont transmis, raconte Summit Joseph, chargée de mission. Les consommateurs sont un peu perdus et nous essayons de les rassurer et de leur apporter une réponse concrète. »

Orienter les consommateurs

L'équipe se fait pédagogue, renseigne et oriente les consommateurs sur les démarches qu'ils peuvent accomplir et sur leurs droits. En cas de litige ou de pratique délictuelle, elle indique les recours possibles : selon les cas, il peut s'agir de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) – pour les infractions au Code de la consommation, le non respect par un fournisseur de ses obligations légales, etc. ou du médiateur national de l'énergie. Mais, face au mécontentement ou à la panique des consommateurs, parfois menacés de coupures de gaz ou d'électricité, elle joue aussi la carte de la conciliation : « Nous sommes un service d'information mais nous recevons beaucoup de réclamations, constate Thierry Duprat, un conseiller de la cellule d'expertise. Aussi, pour les dossiers les plus délicats et qui ne relèvent pas de la compétence du médiateur, nous relayons le problème auprès des fournisseurs.» En général, le message est entendu et le différend se règle.

En 2008, le service consommateurs Energie-Info a connu une activité soutenue, en aidant 459 300 consommateurs. 32 % des appels ont été suivis de façon personnalisée par un conseiller (réponse apportée par téléphone, courrier ou courriel). La cellule interne d'expertise s'est occupée de 5 334 questions complexes à l'égard d'un fournisseur ou gestionnaire de réseau, soit 4 % des contacts personnalisés. Au cours de l'année, 4 067 cas de contestation de souscription, susceptibles de relever de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), ont été traités par le service consommateurs Energie-Info. Ces contestations ont eu lieu à la suite d'un démarchage à domicile ou d'un contact téléphonique avec un fournisseur.

LA PROCÉDURE DE RETOUR ARRIÈRE

La procédure de correction de changement de fournisseur en cas de contestation de souscription, dite aussi « procédure de retour arrière » est en vigueur depuis le 1er juillet 2007. Elle vise à organiser le retour à son contrat initial d'un client qui n'aurait pas valablement souscrit un contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel. Cette procédure a un caractère d'exception : elle s'applique lorsqu'un changement de fournisseur a été effectué de façon indue, sans que le client en ait manifesté la volonté. Dans ce cas, le client n'ayant rien demandé est rétabli dans sa situation initiale, rapidement et sans frais. Le traitement du dossier se fait à l'amiable entre les parties : il faut donc que le « nouveau » fournisseur reconnaisse que la contestation du client est justifiée. En 2008, cette procédure a été utilisée 6 000 fois environ en électricité, essentiellement pour un retour chez EDF.

459 300

consommateurs ont fait appel au service consommateur Energie-Info en 2008

Une information indépendante sur le Net : www.energie-info.fr et www.energie-mediateur.fr

Le médiateur a décidé d'articuler sa communication Internet auprès des consommateurs autour de deux sites distincts, correspondant chacun aux deux missions qui lui ont été dévolues par la loi : informer les consommateurs avec www.energie-info.fr et recommander des solutions aux litiges avec www.energie-mediateur.fr.

Créé pour accompagner l'ouverture totale du marché de l'électricité et du gaz naturel le 1er juillet 2007, le site energie-info.fr est co-financé avec la Commission de régulation de l'énergie. Mises en avant sur la page d'accueil, trois rubriques traitent les thèmes qui correspondent aux principales demandes d'information des consommateurs : Mes démarches, Les offres, Mes droits. « Les informations, très pratiques, aident le consommateur à décrypter l'organisation de ce nouveau marché, explique Emilie Jautzy, chargée de mission information des consommateurs. Les éléments sont indiqués plusieurs fois, afin que la personne qui ne lit pas tout le site, ne manque rien d'essentiel. »

« Une information claire et de qualité, qui répond bien aux questions que peuvent se poser les consommateurs, de plus en plus nombreux à savoir qu'ils peuvent faire le choix d'un fournisseur. »

Pierre Viriot,
directeur du service national consommateurs d'EDF.



Emmanuel Rodriguez,
commissaire à la Commission de régulation de l'énergie, représentant les consommateurs particuliers

Une liste des fournisseurs par code postal

En 2008, le site energie-info.fr a enrichi ses contenus. Un espace, dédié aux consommateurs professionnels, a été ouvert en septembre. Il reprend des informations précédemment diffusées sur le site de la Commission de régulation de l'énergie. Comme pour les particuliers, il donne des renseignements sur les démarches, les droits, les conséquences de l'ouverture des marchés et propose des conseils pour comparer les offres.

Afin d'améliorer encore l'information des consommateurs, le site a mis en place un moteur de recherche des fournisseurs par code postal. Il permet aux particuliers comme aux entreprises, partout en France, de trouver en trois clics la liste des fournisseurs d'élec-

« Nous sommes dans un marché naissant qui a besoin d'être éduqué. Or, les litiges prennent beaucoup de place dans la communication du médiateur (...) Nous avons besoin d'une communication plus positive sur l'ouverture du marché et la concurrence. »

WWW.ENERGIE-INFO.FR



« Loin de la communication partisane, l'information donnée aux consommateurs est factuelle, précise et pédagogique. Elle donne des clés aux gens pour comprendre les données essentielles du nouveau marché de l'énergie, comme la différence entre un fournisseur et un distributeur. »

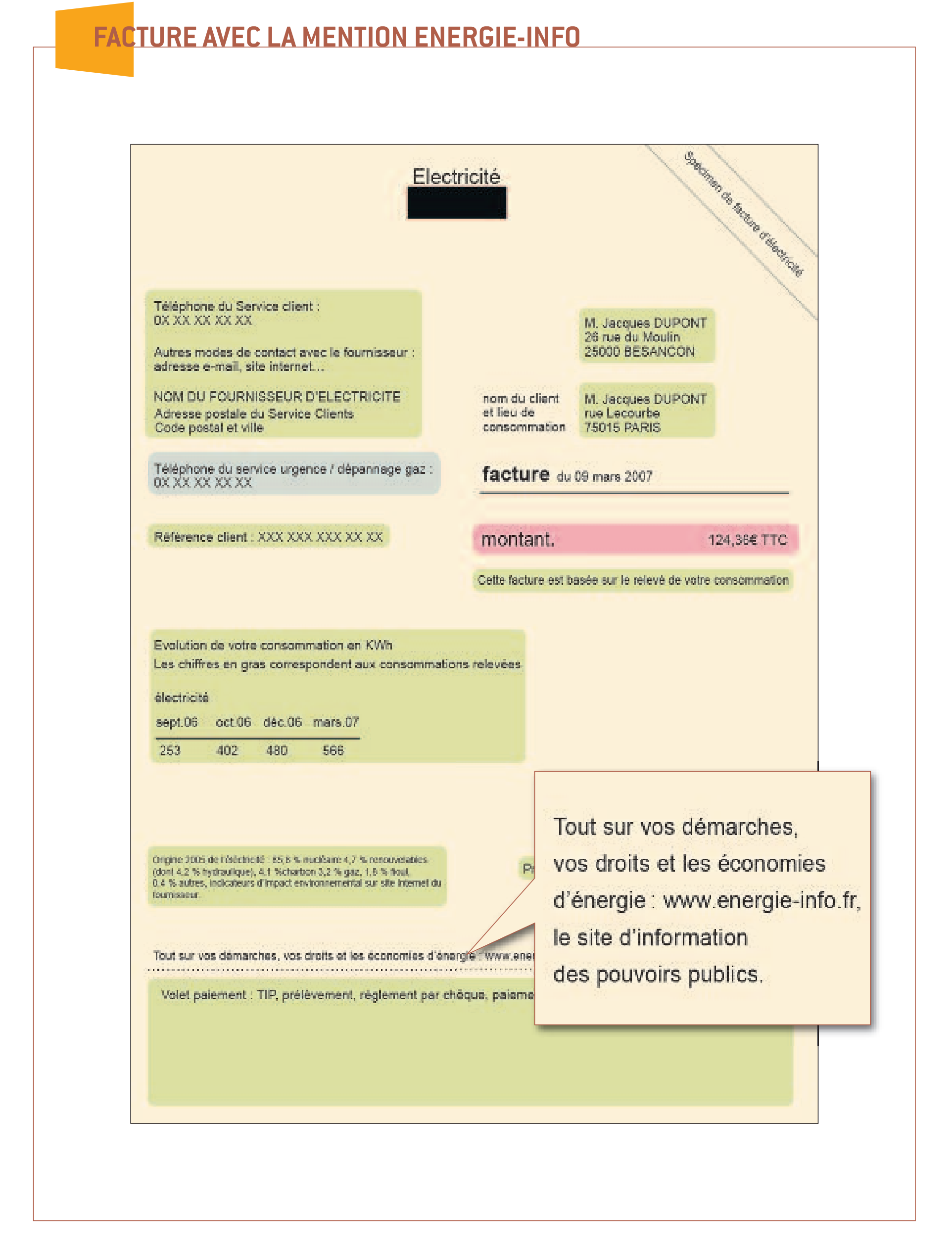

Xavier Caitucoli, Président directeur général de Direct Énergie

tricité et de gaz naturel présents sur leur commune, de même que les coordonnées de leurs gestionnaires de réseaux. Cet outil recense les fournisseurs nationaux sur la base du volontariat, ainsi que les entreprises locales de distribution (ELD). Fin 2008, près de 200 fournisseurs, historiques et alternatifs, étaient inscrits. En quelques mois, cette page du site energie-info.fr est devenue la plus visitée.

Enfin, la mission du médiateur étant d'informer… y compris sur les économies d'énergie, certaines rubriques ont été complétées par des liens renvoyant à des fiches pratiques, par exemple sur le chauffage ou le diagnostic de performance énergétique, réalisées en partenariat avec le site de l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME).



FACTURE AVEC LA MENTION ENERGIE-INFO


Electricité
[redacted]

Spécimen de facture d'électricité

Téléphone du Service client :
0X XX XX XX XX

Autres modes de contact avec le fournisseur :
adresse e-mail, site internet...

NOM DU FOURNISSEUR D'ELECTRICITE
Adresse postale du Service Clients
Code postal et ville

M. Jacques DUPONT
26 rue du Moulin
25000 BESANCON

nom du client et lieu de consommation

M. Jacques DUPONT
rue Lecourbe
75015 PARIS

Téléphone du service urgence / dépannage gaz :
0X XX XX XX XX

facture du 09 mars 2007

Référence client : XXX XXX XXX XX XX

montant. 124,38€ TTC

Cette facture est basée sur le relevé de votre consommation

Evolution de votre consommation en KWh
Les chiffres en gras correspondent aux consommations relevées

électricité

sept.06	oct.06	déc.06	mars.07
253	402	480	566

Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : www.ener

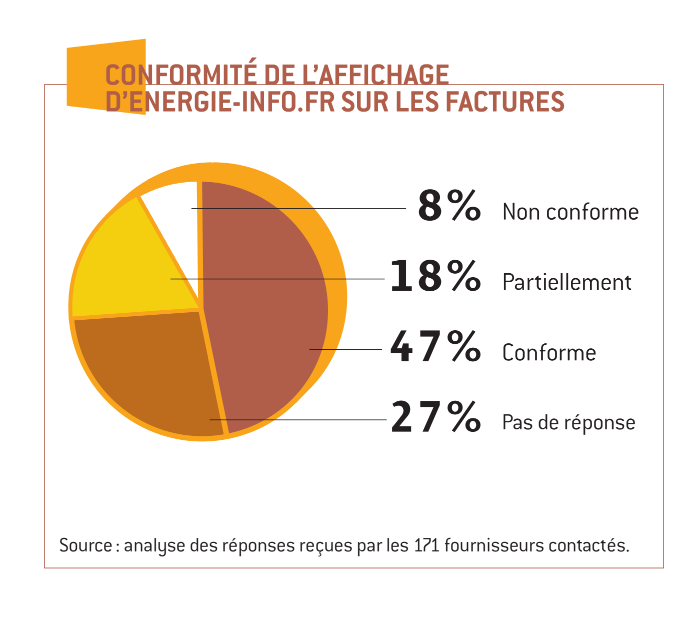
Volet paiement : TIP, prélèvement, règlement par chèque, paieme

Tout sur vos démarches,
vos droits et les économies
d'énergie : www.energie-info.fr,
le site d'information
des pouvoirs publics.

L'adresse du site energie-info.fr doit être affichée sur toutes les factures

L'article 3 de l'arrêté du 2 juillet 2007 relatif aux factures d'électricité ou de gaz naturel stipule que lesdites factures « mentionnent les coordonnées du site internet du médiateur national de l'énergie ». Afin de répondre à cette obligation réglementaire et dans l'intérêt des consommateurs, le médiateur a choisi de mettre en avant le site energie-info.fr. Tous les fournisseurs (171) ont reçu en septembre 2008 une lettre leur demandant de faire apparaître sur le recto de leurs factures cette mention : **« Tout sur vos démarches, vos droits et les économies d'énergie : www.energie-info.fr, le site d'information des pouvoirs publics. »** Pour Bruno Lechevin, délégué général du médiateur, ce choix obéit à une logique : « Le site energie-info.fr a pour mission d'informer de façon générale les consommateurs alors que le site energie-mediateur.fr est dédié aux litiges. Pour répondre à l'arrêté factures, il nous a semblé plus positif de privilégier energie-info.fr qui se présente comme un portail d'informations indépendantes. En outre, le site energie-info.fr contient plusieurs liens bien visibles vers le site energie-mediateur.fr. ».
A ce jour, seuls 47 % des fournisseurs ont confirmé la mise en œuvre de factures conformes à ce qui a été demandé.

CONFORMITÉ DE L'AFFICHAGE D'ENERGIE-INFO.FR SUR LES FACTURES



Source : analyse des réponses reçues par les 171 fournisseurs contactés.



Jean-Louis Borloo, ministre d'Etat, ministre de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire

“ Les actions d'économie d'énergie ne peuvent se faire que par une adhésion totale des consommateurs, et par une information de qualité sur les enjeux et les méthodes destinées à améliorer l'efficacité énergétique. A cet effet, l'action conjuguée de tous, dans un esprit de partenariat qui est aussi celui du Grenelle de l'environnement, est indispensable : Etat, collectivités locales, entreprises et salariés, associations, et bien sûr institutions publiques telles que l'ADEME* et le médiateur national de l'énergie. ”

* Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie.

Les consommateurs peuvent consulter en ligne les recommandations du médiateur

Le site energie-mediateur.fr a été lancé en septembre 2008, en français et en anglais. En quatre mois, il a reçu 10 758 visites. Il présente l'institution, ses missions, son champ de compétences et ses moyens d'actions. Il donne la possibilité à tout consommateur, particulier ou petit professionnel, de s'informer sur la procédure à suivre pour saisir le médiateur en cas de litige. Le médiateur national de l'énergie y publie, de façon anonyme, toutes les recommandations sur les litiges dont il a été saisi.

Energie-mediateur.fr va connaître des évolutions fortes en 2009. « Une deuxième version plus complète permettra à tous de rechercher les recommandations publiées par mot-clé, d'en lire une synthèse et de consulter les suites données à celles-ci par les fournisseurs et les gestionnaires de réseaux. Avec cette nouvelle version, les consommateurs pourront désormais me saisir directement en ligne. » a annoncé Denis Merville, le médiateur national de l'énergie, lors de ses premiers vœux qui se sont tenus le 27 janvier 2009 à Paris.



NOS CONSTATS ET PRIORITÉS POUR 2009

Des consommateurs égarés dans la nébuleuse du marché de l'énergie

C'est ce que remarquent quotidiennement les conseillers du service consommateurs Energie-Info et les chargés de mission des services du médiateur dans les appels et les courriers qu'ils reçoivent. Nombre de consommateurs s'embrouillent dans la distinction entre fournisseurs et gestionnaires de réseaux, comme en témoigne cette lettre d'une étudiante, Pauline, datée de décembre 2008 : « En juillet dernier, ayant été démarchée par un autre fournisseur, j'ai conclu un contrat avec lui. Il s'occupe de tout, dont le relevé de compteur. Je pense qu'il ne se déplace pas, il fait une estimation… ».

> *« La méconnaissance du marché conduit trop souvent à des abus, notamment les ventes forcées. Il faut absolument continuer à sensibiliser les consommateurs. »*
>
> **Françoise Thiébault,** co-animatrice du groupe de travail Relations clients-fournisseurs et information des consommateurs de la CRE et vice-présidente du CNAFAL

Ils ne savent pas que les opérateurs historiques sont deux sociétés séparées et désormais concurrentes. Ils se perdent dans les méandres des tarifs réglementés et des offres de marché, ignorent les dernières dispositions de la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008 qui imposent, entre autres, l'obligation de signature lors d'un changement de fournisseur.

La partie émergée de l'iceberg

Cette réalité, observée sur le terrain, est confirmée par deux sondages d'opinion, réalisés par l'institut LH2, pour Energie-Info. Ils montrent que l'ouverture des marchés et ses implications restent mal connues du grand public. Seuls 35 % des Français savent qu'ils ont le droit de changer de fournisseur d'énergie (contre 31 % en 2007). Si la conscience du droit à revenir chez le fournisseur historique a progressé par rapport à l'an passé (deux tiers des personnes interrogées se disent au courant), la connaissance des modalités pratiques du changement ne s'améliore pas. Seule la moitié des Français pense que changer de fournisseur est gratuit. La confusion entre fournisseur et distributeur est toujours bien présente puisque 15 % uniquement des personnes savent que, si elles changent de fournisseur, ce n'est pas le nouveau fournisseur qui assurera la relève du compteur. Enfin, un tiers des foyers n'a pas identifié qu'EDF et GDF SUEZ formaient deux entreprises différentes.

Désorientés, les consommateurs apparaissent comme des proies faciles et les ventes abusives sont monnaie courante. « Nous recevons beaucoup d'appels de personnes âgées, qui semblent être une cible privilégiée des démarchages. » remarque Franck Delaunay, chargé de mission au service consommateurs Energie-Info. Ainsi, ce service et l'équipe du médiateur ont reçu en 2008 4 229 réclamations relatives à des souscriptions de contrat contestées. C'est peu eu égard au nombre total de changements de fournisseurs sur l'année (près d'un million selon la Commission de régulation de l'énergie) « Mais je pense que nous voyons seulement la partie émergée de l'iceberg car encore peu de consommateurs nous connaissent et se tournent vers nous. » note André Piérard, responsable du service consommateurs Energie-Info.

LA MAUVAISE SURPRISE VÉCUE PAR JEANNINE

« J'étais cliente chez EDF-GDF. En septembre 2007, j'ai reçu du Gaz de France un coupon à retourner pour une offre Dolce Vita, me proposant un conseil. Pour moi, EDF et GDF étaient la même entreprise et c'était une simplification qu'ils offraient à leurs vieux clients. J'ai donc retourné le coupon. En fait, je n'ai entendu parler de rien jusqu'en février 2008. Alors, j'ai reçu une lettre m'indiquant que j'avais choisi GDF comme fournisseur d'énergie unique. Je m'aperçois qu'en fait, j'ai été considérée comme abonnée à Dolce Vita sans avoir rien signé, dès le 1er janvier 2008. (…) Jusqu'à ce que vous m'expliquiez qu'EDF et GDF sont deux sociétés concurrentes, je ne l'avais pas compris. Je me sens victime d'une pratique commerciale indélicate. Si j'avais su que cette offre me faisait changer de fournisseur, je n'aurais pas donné suite. »

« Quand un marché s'ouvre à la concurrence, surtout quant il s'agit d'un secteur aussi vital que l'énergie, la confiance des consommateurs est une absolue nécessité. Cette confiance passe par des dispositifs d'information et de protection des consommateurs, auxquels contribue le médiateur national de l'énergie. Dans ce cadre, les services de mon ministère - en particulier la DGCCRF* - collaborent régulièrement avec le médiateur pour rechercher ensemble le meilleur traitement possible des questions posées par les consommateurs. La campagne de communication grand public que le médiateur a prévue en 2009 contribuera également à mieux les informer, notamment avec un comparateur indépendant des offres d'énergie prévu dès septembre sur le site internet energie-info.fr. »

*Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes



Luc Chatel,
secrétaire d'Etat chargé de l'Industrie et de la Consommation, porte-parole du Gouvernement

La priorité du médiateur en 2009 sera donc de mieux faire connaître les dispositifs d'information existants et de les rendre plus attrayants.

Une campagne de communication grand public sera lancée à l'automne 2009, à la radio, dans la presse nationale et régionale et sur Internet. Elle sera articulée autour de trois messages : parce que le marché s'est ouvert à la concurrence, le contexte a changé pour les consommateurs ; pour qu'ils s'y retrouvent, des outils d'information sont à leur disposition ; s'ils rencontrent des problèmes, un médiateur peut les aider à régler leur litige. La date peut paraître tardive mais les services du médiateur doivent monter en puissance afin de pouvoir faire face aux retombées d'une telle campagne. Il faut aussi compter avec les contraintes du Code des marchés publics pour passer les marchés correspondants. Mais ce temps pourra être mis à profit pour engager une concertation avec les acteurs.

C'est en tout cas ce que souhaite Pierre Viriot, directeur du service national consommateurs d'EDF : « Nous espérons être associés, non pour intervenir sur la nature de la communication, mais pour discuter du timing et des modalités. Car nous devons anticiper l'impact de cette campagne en terme de saisines et donc organiser nos équipes en conséquence. »

Un comparateur d'offres en gestation

Pour mieux accompagner les consommateurs, il est prévu que le site energie-info.fr donne en 2009 la possibilité de comparer les offres des fournisseurs présents. L'outil, complexe à développer, sera plus élaboré qu'un simple comparateur des prix de vente de l'énergie puisqu'il précisera d'autres caractéristiques des offres – durée d'engagement, conditions de résiliation du contrat, services, etc. Le projet est même d'aller encore plus loin, en permettant au consommateur de comparer son contrat actuel aux offres du marché, afin qu'il identifie clairement le gain potentiel (ou pas) à changer de fournisseur.



Katia Lefeuvre,
chargée de mission communication du médiateur national de l'énergie

« En deux mois, nous avons créé le logo et le site Internet du médiateur. Un mois après, nous préparions déjà une version 2 avec un formulaire de saisine en ligne. En 2009, notre nouveau challenge sera de lancer à l'automne la campagne de communication. »



Pierre Viriot,
directeur du service national consommateurs d'EDF

« Nous espérons être associés à cette campagne, non pour intervenir sur la nature de la communication, mais pour discuter du timing et des modalités. Car nous devons anticiper l'impact de cette campagne en terme de saisines et donc organiser nos équipes en conséquence. »

Le recours à un médiateur indépendant encore méconnu

« Il faudrait que le médiateur soit davantage médiatisé ». C'est le vœu d'Agnès Frêne, une consommatrice qui a fait appel à ses services pour régler un litige. « Quand j'ai appris que j'avais changé de fournisseur d'électricité sans le savoir, j'ai pété les plombs. C'est le service clientèle d'EDF, mon ancien fournisseur, qui m'a dit que je pouvais faire appel à un médiateur indépendant. Si je n'avais pas eu l'information à ce moment-là, j'aurais continué à chercher les possibilités de recours et j'aurais fini par trouver. Mais je suis assistance sociale et je pense aux personnes démunies, qui savent à peine lire et écrire et qui n'ont pas Internet. Quelle chance ont-ils de connaître l'existence du médiateur ? »

> ***Il est nécessaire d'informer** par d'autres canaux qu'Internet. Du matériel de communication, à élaborer en concertation, pourrait être diffusé localement dans les mairies et par les associations de consommateurs.*
>
> **Emmanuel Rodriguez,**
> commissaire à la Commission de régulation de l'énergie, représentant les consommateurs particuliers.

Il est vrai que le site energie-mediateur.fr demeure peu fréquenté. Si le nombre des saisines a été en forte hausse au dernier trimestre 2008, celles-ci ne représentent qu'une faible part des litiges existants dans le domaine de l'énergie. Les exigences réglementaires –réclamation écrite préalable auprès du fournisseur, délai avant de saisir le médiateur, etc. ne facilitent pas la tâche des consommateurs. Myriam Camara-Mangel, chargée de mission, a le sentiment que ce sont plutôt les classes sociales favorisées qui sollicitent le médiateur, à quelques exceptions près : « Ceux qui parviennent jusqu'à nous sont des personnes conscientes de leurs droits, qui savent lire leurs factures et ont parfois un côté un peu procédurier. Je pense que les personnes les plus défavorisées ne nous saisissent pas. Elles paient leurs factures et ne se plaignent pas. »

Le médiateur national de l'énergie s'attachera en 2009 à faire davantage connaître à tous son action et ses services.

Un dépliant édité début janvier sera largement diffusé auprès des institutionnels (parlementaires, délégués du Médiateur de la République, points d'accès aux droits...), des associations de consommateurs et d'autres partenaires, comme les travailleurs sociaux. Il rappelle, de façon pédagogique, le « mode d'emploi » pour saisir le médiateur.

Pour toucher davantage les consommateurs vulnérables, le médiateur s'efforcera de développer des liens, voire des partenariats, avec des structures ad-hoc. Une rencontre a d'ores et déjà eu lieu le 18 novembre 2008 entre Bruno Lechevin, délégué général, Stéphane Mialot, directeur des services, et Gilles Reydellet, directeur général de l'Union des PIMMS (Point Information Médiation Multi Services), accompagné de Michel Corneloup, chargé de mission bénévole. Les PIMMS sont des lieux d'accueil installés notamment dans les quartiers sensibles, destinés à faciliter l'accès des services publics aux personnes qui éprouvent des difficultés à les utiliser.

RISQUE DE CONFUSION ENTRE LE MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE ET LES MÉDIATEURS D'ENTREPRISE

Cela fait une dizaine d'années qu'EDF et Gaz de France ont créé en interne un poste de médiateur afin de régler les litiges persistants avec leurs clients. « Pour éviter le double emploi et les risques d'incohérence, je m'efface lorsque le médiateur national de l'énergie est saisi, relate Gérard Menjon, médiateur d'EDF. Il n'y a pas de concurrence entre nous. Le médiateur national de l'énergie est en relation opérationnelle avec le service national consommateurs de notre Direction commerciale et nous veillons à faire évoluer notre dispositif interne de médiation au fur et à mesure de la montée en charge du médiateur national de l'énergie. » Chez GDF SUEZ, Michel Astruc, médiateur, joue un rôle centralisateur. Les saisines du médiateur national de l'énergie transitent par son bureau. « Mon équipe et celle du médiateur national ont des objectifs en commun : régler les litiges et améliorer les processus. La priorité de GDF SUEZ, c'est la réactivité : trouver rapidement une solution au problème du consommateur, en s'appuyant sur nos années d'expérience. » Petit signe révélateur ? GDF SUEZ est le seul fournisseur à ne pas mentionner dans les conditions générales de vente de ses contrats la possibilité de recours au médiateur national de l'énergie. Il est vrai que l'article L121-87 du Code de la consommation, stipulant de mentionner dans les contrats « les modes de règlement amiable des litiges » laisse place à l'interprétation. Pour cette entreprise, ils se résument au... médiateur de GDF SUEZ. Dans l'esprit des consommateurs risque de perdurer une certaine confusion sur le rôle des uns et des autres.



Portrait de l'institution

L'équipe du médiateur national de l'énergie au 31 décembre 2008.



1 Stéphany Névado
2 Frédéric Flahaut
3 Bruno Lechevin
4 Myriam Camara-Mangel
5 Katia Lefeuvre
6 Solange Pin
7 Denis Merville
8 Stéphane Mialot
9 David Feran
10 Catherine Lefrançois
11 Béatrice Gaudray
12 Marcel Jocrisse-Zurlinden

LES SERVICES

La mise en place de l'institution s'est déroulée en plusieurs étapes. Le coup d'envoi a été donné avec la nomination de Denis Merville, en novembre 2007, par arrêté interministériel. Les débuts ont été un peu « artisanaux » : sans moyens dédiés, le médiateur s'est efforcé de répondre aux premières sollicitations, en accusant réception et en réorientant les premiers consommateurs qui le saisissaient, parfois par téléphone, jusqu'à son domicile personnel.

La seconde étape a débuté en avril 2008, avec la nomination du délégué général du médiateur, Bruno Lechevin. Des conventions ont été signées entre le médiateur et la Commission de régulation de l'énergie pour accompagner les premiers pas de l'institution pendant une phase transitoire. Durant cette phase, la CRE a assuré un soutien logistique, administratif, technique et juridique au médiateur : aide au recrutement, formation, formalisation des premières procédures pour traiter les dossiers, recherche de locaux.

Les quatre premiers collaborateurs du médiateur ont été recrutés le 2 juin 2008. Les services du médiateur de l'énergie ont emménagé dans leurs propres locaux en juillet 2008. Au 31 décembre 2008, ils comptaient dix collaborateurs, dont six dédiés au traitement des dossiers de la médiation.

Deux types de profils ont été identifiés pour traiter les dossiers des consommateurs : des profils de chargés de mission, de formation supérieure juridique, en charge de l'analyse et du traitement des dossiers au fond, et des profils d'assistants, en charge du suivi des délais et de la gestion administrative des dossiers.

Les recrutements ont été réalisés essentiellement sur la base de candidatures spontanées, qui se sont multipliées depuis la mise en ligne des offres d'emploi sur le site Internet energie-mediateur.fr. Les personnels recrutés ont des expériences diversifiées : associations de consommateurs, fournisseurs d'électricité ou de gaz, administration, services juridiques de grandes entreprises... Tous ont été attirés par le défi que représente la mise en place d'une nouvelle institution.

LA GESTION FINANCIÈRE EN 2008

Le financement

Le budget du médiateur national de l'énergie est arrêté par les ministres en charge de l'économie, de l'énergie et de la consommation, après avis du ministre chargé du budget. Il est financé par la contribution au service public de l'électricité (CSPE).

> *« C'est une expérience particulièrement enrichissante que de contribuer à la mise en place d'une nouvelle institution publique : tout est à créer. »*
>
> **Alain Souvignon,**
> agent comptable du médiateur national de l'énergie et directeur financier de l'Agence Nationale des Chèques Vacances.

LA CONTRIBUTION AU SERVICE PUBLIC DE L'ÉLECTRICITÉ

Instituée par la loi du 3 janvier 2003, la contribution au service public de l'électricité (CSPE) est une taxe prélevée sur les factures de tous les consommateurs d'électricité. Elle représente 4,5 euros par MWh, soit près de 5 % de la facture moyenne d'un petit consommateur.

Cette contribution, qui représente 1,9 milliard d'euros au total, finance principalement :

- les surcoûts de production de l'électricité en zones insulaires (61 %)
- la cogénération (30 %)
- le soutien aux énergies renouvelables (5 %)
- le surcoût des tarifs sociaux (4 %)

En 2008, le budget de médiateur a représenté 0,1 % de la CSPE.

Le budget 2008 du médiateur national de l'énergie a été publié au journal officiel de la République française le 31 décembre 2008. Il est de 2 015 000 euros, dont 490 000 euros de charges de personnels. Les premiers pas de l'institution ont pu être financés en 2008 grâce à la dotation budgétaire versée au titre du budget 2007, arrêtée le 26 octobre 2007 pour 4,1 M€, et qui n'avaient pas été consommée. Le budget 2007 comprenait notamment, pour 2,9 M€, le coût estimé d'une campagne de communication auprès du grand public que le médiateur espère pouvoir concrétiser au second semestre 2009.

Annexes

LOI N° 2006-1537 DU 7 DÉCEMBRE 2006 RELATIVE AU SECTEUR DE L'ÉNERGIE (EXTRAIT)

Article 7

I- Après l'article 43 de la loi n° 2000-108 du 10 février 2000 précitée, il est inséré un article 43-1 ainsi rédigé :

« Art. 43-1. - Il est institué un médiateur national de l'énergie chargé de recommander des solutions aux litiges entre les consommateurs et les fournisseurs d'électricité ou de gaz naturel et de participer à l'information des consommateurs d'électricité ou de gaz naturel sur leurs droits.

« Le médiateur ne peut être saisi que de litiges nés de l'exécution des contrats mentionnés dans la section 12 du chapitre Ier du titre II du livre Ier du code de la consommation ou à l'article 43 de la loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie et ayant déjà fait l'objet d'une réclamation écrite préalable du consommateur auprès du fournisseur intéressé, qui n'a pas permis de régler le différend dans un délai fixé par voie réglementaire.

« Il est saisi directement et gratuitement par le consommateur ou son mandataire. Il formule sa recommandation dans un délai fixé par voie réglementaire et motive sa réponse. La saisine suspend la prescription des actions en matière civile et pénale pendant ce délai.

« Le médiateur est nommé pour six ans par le ministre chargé de l'énergie et le ministre chargé de la consommation. Son mandat n'est ni renouvelable, ni révocable.

« Le médiateur rend compte de son activité devant les commissions du Parlement compétentes en matière d'énergie ou de consommation, à leur demande. Il dispose de services qui sont placés sous son autorité. Il peut employer des fonctionnaires en position d'activité ou de détachement ainsi que des agents contractuels. Le médiateur dispose de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Son budget est arrêté par les ministres chargés de l'économie, de l'énergie et de la consommation sur sa proposition. Les dispositions de la loi du 10 août 1922 relative à l'organisation du contrôle des dépenses engagées ne lui sont pas applicables.

« Le médiateur perçoit pour son fonctionnement une part du produit de la contribution mentionnée au I de l'article 5 de la présente loi. »

II. - Au début de l'article 38 de la même loi, il est inséré un I A ainsi rédigé :

« I. - A. - Le comité de règlement des différends et des sanctions est chargé d'exercer les missions confiées à la Commission de régulation de l'énergie par le présent article. »

III. - Au début du premier alinéa de l'article 40 de la même loi, il est inséré une phrase ainsi rédigée :

« Le comité de règlement des différends et des sanctions est chargé d'exercer les missions confiées à la Commission de régulation de l'énergie par le présent article. »

IV. - Le I de l'article 5 de la même loi est ainsi modifié :

1° La première phrase du douzième alinéa est complétée par les mots :
« , et le budget du médiateur national de l'énergie » ;

2° Le seizième alinéa est complété par une phrase ainsi rédigée :

« Elle verse au médiateur national de l'énergie une somme égale au montant de son budget le 1er janvier de chaque année. »

V. - Pour l'année 2007, la Caisse des dépôts et consignations verse au médiateur national de l'énergie, à la demande des ministres chargés de l'économie, de l'énergie et de la consommation, les sommes qui sont nécessaires à son installation. Elle verse ensuite, le cas échéant, la différence entre le montant de son budget et les sommes déjà versées au titre de cette année, à la date à laquelle ce budget est arrêté.

Article 43

Les dispositions de l'article L. 121-87, à l'exception de ses 13° et 16°, de l'article L. 121-88, à l'exception de son 2°, et des articles L. 121-90 à L. 121-93 du code de la consommation sont applicables aux contrats conclus entre les fournisseurs d'électricité et les consommateurs finals non domestiques souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kilovoltampères et aux contrats conclus entre les fournisseurs de gaz naturel et les consommateurs finals non domestiques consommant moins de 30 000 kilowattheures par an. Ces dispositions sont d'ordre public.

DÉCRET N° 2007-1504 DU 19 OCTOBRE 2007 RELATIF AU MÉDIATEUR NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Le Premier ministre,
Sur le rapport du ministre d'Etat, ministre de l'écologie, du développement et de l'aménagement durables, et de la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi,

Vu le code civil, notamment ses articles 2044 à 2058 ;

Vu la loi n° 63-156 du 23 février 1963 modifiée portant loi de finances pour 1963, notamment son article 60 ;

Vu la loi n° 2000-108 du 10 février 2000 modifiée relative à la modernisation et au développement du service public de l'électricité, notamment son article 43-1 ;

Vu la loi n° 2006-1537 du 7 décembre 2006 relative au secteur de l'énergie ;

Vu l'ordonnance n° 2005-649 du 6 juin 2005 relative aux marchés passés par certaines personnes publiques ou privées non soumises au code des marchés publics ;

Vu le décret n° 62-1587 du 29 décembre 1962 modifié portant règlement général sur la comptabilité publique ;

Vu le décret n° 64-1022 du 29 septembre 1964 modifié relatif à la constatation et à l'apurement des débets des comptables publics et assimilés ;

Vu le décret n° 86-83 du 17 janvier 1986 modifié relatif aux dispositions applicables aux agents non titulaires de l'Etat pris pour l'application de l'article 7 de la loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'Etat ;

Vu le décret n° 92-681 du 20 juillet 1992 modifié relatif aux régies de recettes et aux régies d'avances des organismes publics ;

Vu le décret n° 2005-1742 du 30 décembre 2005 fixant les règles applicables aux marchés passés par les pouvoirs adjudicateurs mentionnés à l'article 3 de l'ordonnance du 6 juin 2005 susvisée ;

Vu le décret n° 2006-781 du 3 juillet 2006 fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de l'énergie en date du 24 avril 2007 ;

Le Conseil d'Etat (section des travaux publics) entendu,

Décrète :

Article 1

Lorsque le litige dont un consommateur a saisi un fournisseur d'électricité ou de gaz n'a pu trouver de solution dans un délai de deux mois à compter de la réception de la réclamation du consommateur par le fournisseur, le consommateur dispose d'un délai de deux mois pour saisir le médiateur national de l'énergie.

Article 2

La saisine est écrite ou transmise sur un support durable et comporte tous les éléments utiles à son examen. Le médiateur accuse réception sans délai, par écrit ou sur un support durable, des saisines qui lui sont adressées et informe leurs auteurs notamment de la suspension de la prescription des actions en matière civile et pénale mentionnée à l'article 43-1 de la loi du 10 février 2000 susvisée.

Lorsque la saisine n'entre pas dans le champ de l'article 43-1 de la loi du 10 février 2000 susvisée, le médiateur en informe les parties dans un délai d'un mois à compter de la date d'accusé de réception de la saisine par une réponse écrite et motivée indiquant, le cas échéant, l'autorité administrative à laquelle il transmet la saisine en application de l'article 20 de la loi du 12 avril 2000.

Article 3

Le médiateur peut inviter les parties à produire des observations dans un délai qu'il fixe, et les entendre. Il peut, avec l'accord des parties, entendre les tiers qui y consentent.

Le médiateur formule sur le litige dont il a été saisi une recommandation écrite et motivée dans un délai de deux mois à compter de la date d'accusé de réception de la saisine.

Il est informé par les fournisseurs mentionnés au deuxième alinéa de l'article 43-1 de la loi du 10 février 2000 susvisée dans un délai de deux mois à compter de la transmission de sa recommandation des suites qui y sont données.

Article 4

Le médiateur :

1° Propose son budget annuel et ses modifications en cours d'année ;

2° Soumet son compte financier et l'affectation des résultats au ministre chargé du budget conformément aux dispositions de l'article 10 du présent décret ;

3° Arrête son règlement comptable et financier ;

4° Arrête le règlement intérieur de ses services et les règles de déontologie applicables ;

5° Définit les conditions générales d'emploi et de recrutement des agents de ses services ;

6° Fixe les conditions générales de passation des conventions et marchés ;

7° Décide des acquisitions, échanges et aliénations de biens immobiliers ;

8° Fixe les conditions générales de placement des fonds disponibles ;

9° Décide le recours à l'emprunt ;

10° A qualité pour ester en justice ;

11° Est ordonnateur des recettes et des dépenses ; peut désigner un agent de ses services comme ordonnateur secondaire ;

12° Peut transiger dans les conditions fixées par les articles 2044 à 2058 du code civil ;

13° Rend public son rapport d'activité après l'avoir adressé aux commissions compétentes du Parlement.

Article 5

Le médiateur peut déléguer sa signature à un ou plusieurs membres de ses services.

Article 6

Le régime indemnitaire du médiateur de l'énergie est fixé par arrêté des ministres chargés de l'économie, de l'énergie et du budget publié au Journal officiel de la République française.

Article 7

Les frais occasionnés par les déplacements et les séjours des agents des services du médiateur sont remboursés dans les conditions prévues par la réglementation applicable aux personnels civils de l'Etat.

Les décisions prévues au 8° de l'article 2 et aux articles 3 et 7 du décret du 3 juillet 2006 susvisé fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'Etat sont prises par le médiateur.

Article 8

Les agents des services du médiateur sont des fonctionnaires en position d'activité ou de détachement, ou des agents contractuels de droit public, sous contrat à durée déterminée ou indéterminée, à temps complet ou incomplet. Les contrats des agents contractuels sont soumis aux dispositions du décret du 17 janvier 1986 susvisé.

Article 9

Les ressources du médiateur comprennent :

a) La somme qui lui est reversée par la Caisse des dépôts et consignations en application des dispositions du I de l'article 5 de la loi du 10 février 2000 susvisée ;

b) Les dons et legs ;

c) Le revenu des placements et le produit des emprunts souscrits dans le cadre des dispositions prévues à l'article 4 ;

d) Le produit de la vente de ses publications payantes ou d'autres biens ou services en rapport avec son activité.

La procédure d'élaboration du budget du médiateur est précisée par arrêté du ministre chargé du budget après avis du médiateur.

Article 10

Le médiateur est doté d'un agent comptable nommé par arrêté du ministre chargé du budget. L'agent comptable est responsable personnellement et pécuniairement dans les conditions de l'article 60 de la loi du 23 février 1963 susvisée et du décret du 29 septembre 1964 susvisé.

Il est chargé de la tenue des comptabilités du médiateur, du recouvrement des contributions mentionnées à l'article 9 du présent décret et de toute autre recette du médiateur, du paiement des dépenses et du maniement des fonds ainsi que des mouvements de comptes de disponibilités.

Le décret n° 62-1587 du 29 décembre 1962 portant règlement général sur la comptabilité publique est applicable au médiateur qui est, pour l'application de ces dispositions, assimilé à un établissement public administratif dans des conditions précisées par un arrêté du ministre chargé de la comptabilité publique.

Article 11

Les comptes de l'agent comptable du médiateur sont jugés par la Cour des comptes. Le contrôle de la gestion de l'agent comptable est également assuré par le receveur général des finances.

Article 12

Des régies de recettes et de dépenses peuvent être créées par décision du médiateur, sur avis conforme de l'agent comptable, dans les conditions fixées par le décret du 20 juillet 1992 susvisé.

Article 13

Le médiateur est soumis aux dispositions de l'ordonnance du 6 juin 2005 susvisée et du décret du 30 décembre 2005 susvisé.

Article 14

Les dispositions du présent décret sont applicables à Mayotte.

Article 15

Le budget du médiateur de l'énergie pour l'année 2007 est arrêté par les ministres chargés de l'économie, de l'énergie et de la consommation, après avis du ministre chargé du budget, sur la proposition du médiateur, qui doit être transmise dans le mois qui suit la publication du présent décret. Il est présenté en équilibre sincère ; il comporte la prévision des recettes attendues, des dépenses nécessitées pour l'exercice de ses missions ainsi que du nombre et du type d'emplois des agents de ses services.

Article 16

Le ministre d'Etat, ministre de l'écologie, du développement et de l'aménagement durables, la ministre de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales, la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi et le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent décret, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 19 octobre 2007.

Par le Premier ministre, François Fillon

La ministre de l'économie, des finances et de l'emploi, Christine Lagarde

Le ministre d'Etat, ministre de l'écologie, du développement et de l'aménagement durables, Jean-Louis Borloo

La ministre de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales, Michèle Alliot-Marie,

Le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique, Eric Woerth

2 EXEMPLES DE RECOMMANDATIONS : ÉLECTRICITÉ ET GAZ

Recommandation n°2008-024

relative à la saisine du 13 février 2008 de Mme C concernant un litige avec X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 13 février 2008 par Mme G, représentant l'association de consommateurs CLCV, agissant pour le compte de Mme C, d'un litige avec le fournisseur d'électricité X.

Mme C conteste les accusations de manipulation frauduleuse de son compteur qui lui ont été signifiées par ERDF et qui ont donné lieu à la facturation par son fournisseur X de la somme de 7 207,71 euros TTC à titre de redressement de facturation.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n°2000-108 et du décret n°2007-1504.

L'examen de la saisine

La réclamation

Un agent assermenté d'ERDF a constaté le 11 juillet 2007 des manipulations frauduleuses sur le compteur du domicile de M. et Mme C, qui a été remplacé. Les consommateurs ont reçu un premier courrier d'ERDF daté du 30 juillet 2007 précisant les faits constatés ainsi qu'une estimation de la consommation à redresser. Ils ont reçu ensuite une facture de redressement de leur fournisseur X de 7 207,71 euros datée du 5 septembre 2007. Mme C conteste toute manipulation frauduleuse de son compteur. Son mari, M. C, récemment décédé, a exposé leur désaccord sur le redressement dont ils faisaient l'objet par courriers en date des 10 septembre et 11 octobre 2007. Les réponses qui leur ont été apportées confirment la facturation litigieuse.

Les observations

Les observations d'X relatives à la saisine de Mme C ont été reçues le 5 septembre 2008 par le médiateur. Ces observations sont constituées du courrier adressé le 4 février 2008 par le Service Régional Consommateur d'X à M. C, des courriers d'X datés des 24 octobre 2007 et 8 janvier 2008, ainsi que du courrier adressé à l'association CLCV par le Directeur du Service National Consommateurs (SNC) d'X en date du 6 mars 2008.

X indique dans ces courriers que :

- L'agent assermenté qui s'est présenté au domicile de Mme C le 11 juillet 2007 a constaté, lors de son contrôle, « des anomalies techniques ne pouvant résulter que d'un acte volontaire, à savoir : compteur déplombé, desserrement de trois vis d'excitation et calibrage du disjoncteur ne correspondant pas à celui souscrit contractuellement » (puissance de 18 kVA au lieu des 12 kVA prévus dans le contrat),
- Aucun jugement n'est porté sur la bonne foi du consommateur, mais les consommations n'ayant pas été enregistrées totalement, il est légitime d'établir un rappel de facturation,
- Le rappel est effectué sur 5 ans, comme le prévoient les conditions générales de vente d'électricité,
- La quantité d'énergie facturée est calculée sur la base d'un forfait correspondant à la consommation moyenne locale (43 kWh/jour) de contrats ayant des caractéristiques similaires à celles constatées par procès-verbal, en en retranchant les consommations déjà enregistrées et payées (5,42 kWh/jour),
- En réponse à l'argument de Mme G sur le fait que les relevés du compteur ont été régulièrement effectués pendant la période de réajustement sans qu'aucune anomalie n'ait été signalée, X précise que « les techniciens en charge du relevé ne sont pas tenus de vérifier systématiquement l'intégrité des appareils de comptage, toutefois, ils auraient pu s'apercevoir plus tôt de ces anomalies sur le compteur lors des relevés semestriels. Pour cette raison, le réajustement est limité à une période de 2 ans ».
- Les frais administratifs liés à l'établissement du constat de fraude seront maintenus,
- Le montant du réajustement de facturation est donc ramené à 3 574,08 € TTC.

En réponse aux demandes d'observations du médiateur, le distributeur ERDF a indiqué que ses observations étaient identiques à celles exposées dans des cas similaires.

L'analyse du médiateur

Recommandation antérieure sur un cas similaire et suites qui lui ont été données

Dans une précédente recommandation[1] pour un cas de fraude, datée du 23 juin 2008, le médiateur avait recommandé au distributeur ERDF :

- de limiter à deux années la période de redressement, sur le fondement d'une décision interne à X, datant de 1996, dont ERDF n'avait pas apporté la preuve qu'elle avait été annulée[2] ;
- de ne pas facturer le forfait dit « agent assermenté » de 398,27 € TTC, sur le fondement que la bonne foi du consommateur ne pouvait être écartée en l'absence d'éléments probants apportés par ERDF sur la date de début de la fraude et du fait que son compteur était accessible à des tiers ;
- de mettre à jour sa procédure interne applicable en cas de fraude.

En réponse à ces recommandations, ERDF a indiqué le 12 août 2008 que :

- La durée du redressement serait limitée à deux années plus 344 jours pour le consommateur concerné, en application des dispositions d'une nouvelle loi « portant réforme de la prescription en matière civile » entrée en vigueur le 17 juin 2008 ;
- Le forfait agent assermenté serait maintenu, « en application des dispositions concertées entre acteurs de marché » ;
- La procédure applicable en cas de fraude serait modifiée.

Incidence de la loi n° 2008-561 du 17 juin 2008 portant réforme de la prescription en matière civile

Cette loi n'avait pu être analysée par le médiateur lors de la rédaction de la précédente recommandation. C'est désormais chose faite, et le médiateur ne partage pas l'interprétation du distributeur ERDF quant à la détermination de la durée du redressement.

a) ERDF confond la durée de la prescription et la durée du redressement

Le médiateur considère qu'ERDF opère, aujourd'hui comme hier,

une confusion entre la durée de la prescription et la durée du redressement de facturation. La nouvelle loi ne détermine pas la façon dont le redressement est opéré mais uniquement la durée pendant laquelle ERDF peut exercer son droit à demander un redressement, durée fixée à cinq ans avant la loi nouvelle et désormais réduite à deux ans conformément au nouvel article L. 137-2 du code de la consommation.

Ainsi qu'il est dit au nouvel article 2224 du code civil, la prescription court, de façon générale, « à compter du jour où le titulaire du droit a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer ». Ce point de départ de la prescription est également celui à partir duquel, rétroactivement, le redressement est calculé. Cela suppose que puissent être déterminés, d'une part, la durée pendant laquelle un dysfonctionnement ou une fraude justifient ce redressement et, d'autre part, son montant. C'est donc à tort qu'ERDF opérait systématiquement un redressement sur une durée de cinq ans (par référence à la durée de la prescription alors applicable) puis de deux ans. Cette durée, non fixée par la loi, ne peut résulter que de preuves apportées par ERDF.

b) ERDF aurait dû s'apercevoir de la fraude il y a plus de deux ans

ERDF estime que les manipulations frauduleuses sur le compteur de Mme C, « compteur déplombé, trois vis d'excitation dévissées », ont été réalisées au moins 5 ans avant leur détection. Pendant cette période, le compteur de Mme C a été relevé plus d'une dizaine de fois par des agents du distributeur, sans qu'aucune manipulation n'ait été détectée ni soupçonnée.

X, en tant que fournisseur, reconnaît dans ses observations que les agents en charge des relevés auraient pu s'apercevoir plus tôt de la manipulation frauduleuse. Le distributeur ERDF admet que les agents en charge des relevés sont sensibilisés à la détection de la fraude, mais écarte toute négligence de leur part car il estime que certaines manipulations très habiles sont « difficilement détectables ». « Difficilement détectable » n'est pas équivalent à « indétectable ». Le viol d'un scellé, même maquillé, est détectable, sauf à considérer que le type de scellé utilisé par ERDF ne remplit pas la fonction qui constitue sa raison d'être. A fortiori, l'absence de scellé peut être détectée. ERDF n'apporte donc pas la preuve que la fraude sur le compteur de Mme C était indétectable.

ERDF aurait dû s'apercevoir de la fraude sur le compteur de Mme C il y a plus de deux ans.

c) Si l'on appliquait les conséquences de la loi n°2008-561 au cas de Mme C, ERDF ne pourrait prétendre à aucun redressement

ERDF aurait donc dû connaître depuis plus de deux ans les faits de manipulation frauduleuse lui permettant d'exercer son droit à facturer des consommations non enregistrées sur le compteur de Mme C en raison de ces manipulations.

En application des conséquences de la loi n°2008-561, le droit d'ERDF à facturer les consommations non enregistrées à la suite de la manipulation frauduleuse serait donc prescrit.

d) La loi n°2008-561 ne s'appliquant pas au cas de Mme C, un compromis est proposé

Toutefois, et dans le cas d'espèce, compte tenu de la difficulté d'appliquer la loi du 17 juin 2008 à une situation antérieure, le médiateur estime équitable de retenir exceptionnellement comme période de redressement la période comprise entre le dernier relevé normal du compteur précédent le constat de fraude et le constat de fraude le 11 juillet 2007.

Les derniers relevés du compteur de Mme C précédant le constat de fraude ont été effectués le 15 décembre 2006 et le 15 juin 2007. ERDF a indiqué que le déplacement d'un agent assermenté pour établir un constat de fraude pouvait être déclenché sur la base d'informations transmises par les agents en charge des relevés, mais n'a pas été en mesure de préciser si cela avait été le cas pour Mme C. Compte tenu de la proximité entre la date du relevé (le 15 juin 2007) et la date du constat (11 juillet 2007), et dans la recherche d'un compromis acceptable par les deux parties, le médiateur a considéré que les manipulations frauduleuses avaient été soupçonnées par ERDF dès le relevé du 15 juin 2007, qui ne peut donc être considéré comme un relevé normal. Il est donc proposé de considérer que le dernier relevé normal du compteur de Mme C a eu lieu le 15 décembre 2006.

Les conclusions du médiateur

- Le médiateur estime que la période de redressement applicable à Mme C ne saurait débuter à une date antérieure au relevé de son compteur le 15 décembre 2006.
- Le médiateur considère que la bonne foi de Mme C peut être retenue, son compteur étant accessible à des tiers et ERDF n'ayant pas apporté la preuve de la période pendant laquelle la manipulation frauduleuse a été réalisée, qui peut être antérieure à l'arrivée de Mme C dans les lieux. Par conséquent, la facturation du « forfait agent assermenté » de 398,27 euros TTC, dont le montant élevé présente un caractère punitif, n'est pas justifiée.

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur ERDF :

- de procéder à un redressement de la consommation de Mme C sur la période comprise entre le 15 décembre 2006 et le constat établi par l'agent assermenté (11 juillet 2007),
- de ne pas facturer au fournisseur de Mme C le forfait agent assermenté.

Le médiateur national de l'énergie recommande à X de corriger la facturation de Mme C en conséquence.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur Général Adjoint Commerce d'X, au Président du directoire d'ERDF ainsi qu'au consommateur, copie à Mme G, représentant l'association de consommateurs CLCV.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, X ainsi que le distributeur ERDF informeront le médiateur dans un délai de deux mois des suites données à cette recommandation.

La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données feront l'objet de publications respectant l'anonymat du consommateur.

Fait à Paris en quatre exemplaires, le 14 octobre 2008

Le médiateur national de l'énergie,
Denis MERVILLE

[1] Recommandation n°2008-005.

[2] Cette décision, datée du 2 février 1996, indiquait que : « EDF GDF SERVICES a mené une réflexion sur l'opportunité de porter à deux ans au lieu de cinq la durée des redressements de facturations, et a conclu à la nécessité de cette limitation (...) La décision prise est applicable dès maintenant à tous les clients (...) quel que soit le tarif en place et la cause du redressement ».

Recommandation n°2008-030
relative à la saisine de Mademoiselle F et de Monsieur G du 5 août 2008 concernant un litige avec le fournisseur X

La saisine

Le médiateur national de l'énergie a été saisi le 5 août 2008 par Mademoiselle F et Monsieur G d'un litige avec leur fournisseur de gaz, X.

Mlle F et M. G se plaignent de dysfonctionnements imputables à leur fournisseur à la suite de la souscription d'un contrat de fourniture de gaz pour leur nouveau logement : suspension de fourniture non justifiée et souscription non sollicitée d'une offre de fourniture d'électricité.

La saisine a été déclarée recevable en application de l'article 43-1 de la loi n°2000-108 et du décret n°2007-1504.

L'examen de la saisine

La réclamation

Mlle F et M. G ont acheté un logement neuf qui a été raccordé au réseau de gaz naturel. A l'issue de l'intervention du distributeur, le 1er février 2008, Mlle F et M. G ont contacté par téléphone le fournisseur de gaz de leur ancien logement, X, pour souscrire un contrat de fourniture de gaz.

Le conseiller de ce fournisseur, qui semblait rencontrer des difficultés à localiser le point de livraison, leur a annoncé après 45 minutes d'entretien téléphonique qu'ils recevraient prochainement un échéancier de mensualisation sur la base de 80 euros par mois.

Le 6 mars 2008 au soir, Mlle F et M. G ont constaté de retour chez eux que leur chaudière gaz ne fonctionnait plus. Après avoir cherché en vain l'origine du problème, ils ont appelé le service dépannage gaz du distributeur. Le technicien d'astreinte leur a alors expliqué que la suspension de fourniture avait été réalisée par le distributeur car aucun fournisseur n'avait revendiqué de contrat de fourniture pour leur logement auprès du distributeur.

Le 7 mars 2008 au matin, Mlle F a appelé son fournisseur pour demander le rétablissement de sa fourniture de gaz. Après avoir dû expliquer sa situation à plusieurs interlocuteurs, dont certains ont mis en doute la conclusion d'un contrat, Mlle F s'est vu proposer une prestation de remise en service de son installation dans un délai de 10 jours, qu'elle a refusée car elle n'envisageait pas que sa famille (dont 2 enfants) puisse passer plusieurs jours sans chauffage en hiver.

Dans la matinée du 7 mars 2008, un conseiller du fournisseur X, avec lequel Mlle F tentait par téléphone d'obtenir le rétablissement de sa fourniture de gaz, lui a proposé un contrat de fourniture d'électricité. Mlle F aurait répondu : « Faites le nécessaire pour qu'on me rétablisse le gaz, on verra pour le reste ensuite».

A force d'insister, et par l'intermédiaire de son promoteur immobilier, Mlle F a fini par obtenir un rendez-vous du distributeur pour le rétablissement de sa fourniture dans l'après-midi. Sa présence étant nécessaire, elle a dû prendre une demi-journée de congé. Le rétablissement de la fourniture a finalement été réalisé le 7 mars en fin d'après-midi.

Le 15 mars 2008, Mlle F et M. G ont reçu deux offres de fourniture de la part de X, une première offre pour le gaz uniquement et une offre duale pour le gaz et l'électricité. Ils ont signé et renvoyé la première offre, concernant la fourniture de gaz uniquement. Le 8 avril 2008, ils ont reçu une facture de résiliation de leur fournisseur d'électricité, EDF. Le 9 avril 2008, Mlle F a contacté le fournisseur EDF qui l'a informée que cette résiliation faisait suite à leur changement de fournisseur d'électricité. Interpellé par Mlle F, le fournisseur X a initialement prétendu que ce changement de fournisseur avait été fait à la demande de la consommatrice, avant de reconnaître une erreur, mais sans proposer de solution. Mlle F a alors indiqué à son conseiller X qu'elle demandait la résiliation immédiate de ses contrats de fourniture.

Le 11 avril 2008, Mlle F et M. G ont reçu une facture X datée du 3 avril 2008 qui a été prélevée sur leur compte bancaire, alors qu'ils n'avaient pas accordé d'autorisation de prélèvement. Le 17 avril 2008, Mlle F et M. G ont reçu une autre facture de X, datée du 9 avril 2008, d'un montant de 9,04 euros prélevé également sur leur compte.

Mlle F et M. G demandent un dédommagement au fournisseur X pour la suspension de chauffage et d'eau chaude pendant près de 24 heures en hiver, pour une dépense excessive de téléphone évaluée à plus de 1h15, l'obligation pour Mlle F de prendre une demi-journée de congé, la souscription non sollicitée d'un contrat en électricité et le prélèvement sans autorisation de factures sur leur compte bancaire.

Les observations

En réponse à la demande d'observations du médiateur national de l'énergie, le fournisseur X a indiqué que :

- X reconnaît un dysfonctionnement lors de la souscription du contrat de la cliente. La mise en service gaz a été demandée par erreur sur la référence électricité du logement et le contrat gaz n'a donc pas pu être créé. Toutefois, la consommation de gaz était possible car en « accès libre service » ;
- Le distributeur, s'étant aperçu qu'il y avait consommation de gaz alors qu'aucun contrat client n'existait, a procédé à la suspension de la fourniture de gaz ;
- Le rétablissement de la fourniture a été fait le lendemain à la demande de la cliente ;
- X reconnaît avoir enregistré la souscription d'une offre de marché 2 énergies alors que la X reconnaît que le délai de prise en charge de la réclamation de sa cliente a été important ;
- X a annulé l'offre 2 énergies et a demandé au fournisseur antérieur des consommateurs de rétablir leur contrat aux conditions d'origine. X informe que cette demande va nécessiter un délai de traitement important qui ne lui est pas imputable.
- X va joindre Mlle F pour lui formuler des excuses et lui proposer un geste commercial.

Mlle F a confirmé avoir été contacté les 29 août et 2 septembre 2008 par des conseillers de X qui lui ont présenté des excuses pour le traitement de son affaire et ont annoncé un geste commercial. Le 10 septembre 2008, Mlle F a reçu une facture de X sur laquelle figure un geste commercial de 125 euros. Elle n'estime pas cette somme suffisante pour la dédommager des frais occasionnés et des désagréments subis.

Les conclusions du médiateur

- Le litige entre Mlle F et M. G et leur fournisseur X comporte deux volets principaux :
  1. La suspension de fourniture injustifiée qu'ils ont subie et ses conséquences
  2. La souscription non sollicitée d'un contrat d'électricité et ses conséquences
- Un dysfonctionnement imputable au fournisseur X, qui l'a reconnu, ne lui a pas permis d'enregistrer le contrat souscrit par Mlle F et M. G dans son système d'information. Ce dysfonctionnement est à l'origine du litige relatif à la suspension de fourniture.
- En effet, le distributeur GrDF a procédé à la suspension de fourniture du logement, ainsi que le prévoient les procédures dites « d'accès libre service », puisqu'il ignorait, faute d'information de la part du fournisseur X, qu'un contrat de fourniture avait été souscrit. C'est donc le fournisseur X qui est responsable de la suspension de fourniture effectuée par le distributeur.
- Le fournisseur X doit donc dédommager Mlle F et M. G pour les frais qu'ils ont engagés du fait de cette suspension de fourniture injustifiée, pour les efforts qu'ils ont dû mettre en œuvre afin que la fourniture soit rétablie dans un délai raisonnable et pour les désagréments subis du fait de cette situation. Ce dédommagement devra couvrir au moins les frais téléphoniques et postaux engagés, une demi-journée de travail perdue pour Mlle F, ainsi que le remboursement des interventions pour suspension et rétablissement de la fourniture.
- Le médiateur national de l'énergie ne peut émettre des recommandations que pour les litiges « nés de l'exécution des contrats de fourniture ». Les litiges précontractuels n'entrent donc pas actuellement, de manière générale, dans le champ de compétence du médiateur. Toutefois, dans le cas d'espèce, la souscription contestée d'un contrat électricité a eu lieu dans le cadre de l'exécution du contrat de fourniture de gaz naturel des consommateurs. Le médiateur national de l'énergie s'estime donc compétent à émettre une recommandation de solution pour ce volet du litige.
- Le fournisseur X a abusé de la situation dans laquelle se trouvait Mlle F, qui cherchait avant tout à faire rétablir sa fourniture de gaz, pour lui faire souscrire, sans avoir recueilli son accord, un contrat de fourniture d'électricité.
- Cette souscription non sollicitée a engendré de forts désagréments pour les consommateurs, qui ont dû engager de multiples démarches pour faire rétablir leur contrat de fourniture électricité antérieur. Le fournisseur X doit dédommager les consommateurs pour ces désagréments.
- Il convient de noter que le législateur oblige, depuis août 2008[1], le fournisseur à recueillir le consentement écrit de son client pour valider la conclusion d'un contrat de fourniture d'énergie en cas de changement de fournisseur : « Le consommateur n'est engagé que par sa signature ».

La recommandation du médiateur

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur X :

- d'accorder un dédommagement forfaitaire de 400 euros à Mlle F et à M. G pour les désagréments subis du fait de la suspension de fourniture de gaz injustifiée et de ses conséquences, imputables à des dysfonctionnements de son service clientèle,
- d'accorder un dédommagement forfaitaire de 125 euros, qui correspond à la somme déjà versée aux consommateurs, en dédommagement des désagréments subis du fait de la souscription non sollicitée d'un contrat électricité.

La présente recommandation est transmise ce jour au Directeur de la Branche Energie France de X ainsi qu'aux consommateurs.

En application des dispositions de l'article 3 du décret n°1504 du 19 octobre 2007, X informera le médiateur dans un délai de 2 mois des suites données à cette recommandation.

La présente recommandation ainsi que les suites qui lui seront données feront l'objet de publications respectant l'anonymat des consommateurs.

Fait à Paris en trois exemplaires, le 29 octobre 2008

Le médiateur national de l'énergie,
Denis MERVILLE

[1] Article 89 de la loi n°2008-776 de modernisation de l'économie.

SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS 2008

2008-001 DYSFONCTIONNEMENT DE FACTURATION - ÉLECTRICITÉ - 17 JUIN 2008

Le litige concerne la facturation de pénalités de retard faisant suite à un dysfonctionnement dans l'envoi de factures d'électricité et de gaz.

Le consommateur a reçu cinq factures en août 2007 pour un montant de 4 366,70 €. Il a réglé 3 542,20 € dans un premier temps, puis le solde un mois plus tard. La facture suivante faisait apparaître des pénalités pour retard de paiement de 60 €. Le fournisseur n'a pas répondu au courrier de réclamation envoyé par le consommateur.

Le fournisseur a reconnu qu'un dysfonctionnement informatique était à l'origine de l'envoi groupé de plusieurs factures et que les pénalités de retard facturées n'avaient aucune justification. Le médiateur national de l'énergie a donc proposé leur remboursement ainsi que le versement de 100 € à titre de dédommagement. Le médiateur national de l'énergie recommande à tous les fournisseurs de veiller à développer un traitement personnalisé lorsque les consommateurs sont victimes de dysfonctionnements avérés de facturation.

2008-002 INTERRUPTION DE FACTURATION - GAZ NATUREL - 17 JUIN 2008

Le litige concerne une interruption de facturation pendant plus d'un an.

Le fournisseur a reconnu qu'un dysfonctionnement informatique était à l'origine de l'interruption de la facturation et des prélèvements. Le fournisseur a rétabli la facturation du consommateur suite à la saisine et indique que le montant total dû par le consommateur (1 311 €) fera l'objet de facilités de paiement.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur d'accorder au consommateur une remise de 250 € en compensation des désagréments subis et de permettre un étalement du règlement de la dette sur 24 mois sans intérêts.

Le médiateur national de l'énergie recommande à tous les fournisseurs de vérifier la cause de toute interruption de facturation supérieure à une année et de régulariser ces situations avec le consommateur de façon personnalisée.

Le médiateur national de l'énergie recommande aux consommateurs qui détecteraient une interruption inexpliquée de leur facturation de se manifester sans tarder auprès de leur fournisseur.

2008-003 FACTURATION BASÉE SUR UN RELEVÉ ERRONÉ - ÉLECTRICITÉ - 23 JUIN 2008

Le litige concerne une facture basée sur un relevé de son compteur que le consommateur considère anormalement élevé.

Le consommateur a reçu une facture d'électricité de 1 661,43 € sur la base du relevé de son compteur. Ce relevé est le premier depuis son emménagement quatorze mois auparavant. Il estime un tel niveau de consommation anormal compte tenu de la taille de son logement et de son mode de chauffage. A la suite de la réclamation du consommateur, le fournisseur a confirmé le bien-fondé de sa facturation. Le médiateur national de l'énergie a demandé au fournisseur des investigations complémentaires qui ont permis de découvrir que l'index de mise en service était erroné. La facture litigieuse a été corrigée, ce qui s'est traduit par un avoir de 160 € sur la prochaine facture du consommateur.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de restituer sans délai au consommateur le trop perçu et de lui rembourser les frais facturés pour vérification de compteur et rejet de prélèvement. Il recommande le versement de 100 € à titre de dédommagement pour les désagréments subis et les frais de réclamation.

Le médiateur national de l'énergie recommande à tous les distributeurs de se donner les moyens d'accéder au moins une fois par an aux installations de comptage.

Le médiateur national de l'énergie conseille aux consommateurs de permettre l'accès des agents des distributeurs à leur compteur à chaque tournée de relève. Il en va de leur intérêt, en particulier pour la détection précoce d'anomalies de relevés.

2008-004 MANIPULATIONS FRAUDULEUSES SUR COMPTEUR - ÉLECTRICITÉ - 23 JUIN 2008

Le litige concerne la facturation faisant suite à un constat de fraude sur le compteur électrique du consommateur.

Le distributeur a dressé un procès-verbal de fraude sur le compteur du consommateur puis il lui a adressé, ainsi qu'à son fournisseur, une estimation de la quantité d'énergie à redresser. Le distributeur a estimé légitime de redresser les consommations enregistrées sur une période de cinq années, et a facturé un forfait agent assermenté de 400 € TTC. Le consommateur a contesté les accusations de manipulation frauduleuse de son compteur et la facturation d'un redressement de 1 563 €.

Le médiateur national de l'énergie a analysé les procédures applicables en cas de fraude, et déplore l'imprécision de celle qui est appliquée par le distributeur. Il relève de plus que le distributeur a fait preuve de négligence dans l'accomplissement de sa mission d'entretien des compteurs, et constate que la bonne foi du consommateur ne peut être écartée.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur de procéder au redressement sur deux ans maximum et de ne pas facturer au consommateur le déplacement de l'agent assermenté. Il lui recommande également de revoir la procédure applicable en cas de fraude et d'améliorer l'information des consommateurs dans ses courriers types.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de corriger la facturation du consommateur en conséquence.

2008-005 RÉSILIATION TARDIVE DE CONTRAT - GAZ NATUREL - 23 JUIN 2008

Le litige concerne des prélèvements effectués sur le compte bancaire du consommateur postérieurement à la résiliation de son contrat.

Le consommateur a demandé par téléphone la résiliation de son contrat et fourni à cet effet le relevé de son compteur. Après cette démarche, trois prélèvements ont été effectués sur son compte bancaire. Le consommateur a alerté son fournisseur sur l'absence de facture de résiliation et sur les prélèvements litigieux.

Le fournisseur a reconnu que la résiliation tardive du contrat à l'origine du litige est imputable à un dysfonctionnement de ses services. Il assure avoir adressé au consommateur, à la suite de sa saisine, une facture de résiliation en bonne et due forme, et précise que les trois mensualités de 85 € couvrent la consommation relevée. Il propose le remboursement du trop perçu sur l'abonnement et le versement de 25 € à titre commercial.

Le médiateur national de l'énergie considère que le délai de régularisation de la situation du consommateur exige un dédommagement supérieur. Compte tenu de l'aggravation des difficultés financières du consommateur à cause de ce problème, le médiateur recommande au fournisseur de lui verser 150 € de dédommagement.

Le médiateur national de l'énergie conseille aux consommateurs de résilier leur contrat par courrier recommandé avec accusé de réception afin de prévenir un éventuel désaccord sur la date effective de résiliation.

2008-006 DYSFONCTIONNEMENT DE COMPTEUR - ÉLECTRICITÉ - 23 JUIN 2008

Le litige concerne une facture anormalement élevée que le consommateur estime due à un dysfonctionnement de son compteur électrique.

Le consommateur a reçu une facture de 1 115,08 € après relevé de son compteur, qu'il a estimé anormalement élevée compte tenu de ses usages de l'électricité.

Le fournisseur a confirmé la facturation, excluant l'hypothèse d'une erreur d'affichage sur un compteur électronique, et rappelant qu'un autre pic de consommation a déjà été observé par le passé dans le même logement. Il a proposé d'effectuer un nouveau contrôle et de le prendre en charge. Le distributeur a quant à lui reconnu que le consommateur n'avait pas été prévenu du niveau anormal des consommations relevées sur son compteur en raison de difficultés d'organisation interne : en effet, les relevés de son compteur n'ont pas été communiqués à son fournisseur et ont été remplacés par des estimations. Le distributeur a toutefois considéré qu'il n'avait pas à revenir sur le niveau des consommations enregistrées sur le compteur du consommateur.

Le médiateur national de l'énergie estime que la consommation relevée est hors de proportion avec la consommation habituelle du consommateur et que l'hypothèse d'un dysfonctionnement du compteur,confortée par une anomalie de relevé antérieurement à la facture litigieuse, doit être retenue. Il considère également que le consommateur aurait dû être averti plus tôt de l'incohérence de son relevé de consommations.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur de corriger la consommation enregistrée et de remplacer le compteur du consommateur.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur de veiller à ce que consommateurs et fournisseurs soient informés en cas d'incohérence de relevé.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur la régularisation de la facturation du consommateur et le remboursement des frais qui lui ont été facturés pour vérification de compteur.

2008-007 DÉFAUT DE RÈGLEMENT - ÉLECTRICITÉ - 25 JUIN 2008

Le litige concerne un consommateur qui a cessé de payer ses factures depuis deux ans car il n'obtient pas de son fournisseur les informations qu'il juge nécessaire.

Le consommateur, domicilié en Grande-Bretagne, a souscrit un contrat auprès du fournisseur pour sa résidence secondaire. Etonné, dès la première facture du montant très élevé de celle-ci, il n'a pas obtenu d'explications satisfaisantes de la part du fournisseur.

Le fournisseur a justifié le niveau élevé des factures par le niveau de la puissance souscrite par le consommateur, qui ne correspondrait pas à ses besoins. Il a indiqué lui avoir proposé en vain une étude d'optimisation tarifaire, et a souligné que son compteur n'avait pu être relevé depuis trois ans.

Le médiateur national de l'énergie observe que le consommateur n'a pas pu obtenir de réponse satisfaisante à ses interrogations, notamment en raison de la barrière de la langue. Il note cependant que le fournisseur a fourni des explications au consommateur en langue française. Le médiateur national de l'énergie constate que la facturation des frais pour impayés relatifs aux interventions du distributeur n'est pas satisfaisante.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de mettre le consommateur en relation avec un conseiller anglophone, de déduire de sa dette tous les frais relatifs aux prestations du distributeur injustifiés et de proposer au consommateur un nouveau contrat correspondant à ses besoins.

Le médiateur national de l'énergie recommande également au fournisseur de rendre plus explicite les libellés des frais facturés pour les interventions des distributeurs afin de les rendre plus compréhensibles par le consommateur, de s'assurer de la pertinence de ces frais avant leur facturation et de préciser les dates de réalisation des prestations correspondantes.

Le médiateur national de l'énergie recommande au consommateur de régler le solde de sa dette et de permettre l'accès à son compteur au moins une fois par an. Il recommande la consultation du site www.energie-info.fr si le consommateur souhaite changer de fournisseur.

Le médiateur national de l'énergie recommande par ailleurs à tous les consommateurs qui contestent une facture d'énergie de leur fournisseur de la régler, au moins pour partie, afin de ne pas aggraver le litige.

2008-008 FACTURE DE RÉGULARISATION - ÉLECTRICITÉ - 03 JUILLET 2008

Le litige concerne une facture de régularisation annuelle dont le montant est contesté.

Le consommateur a reçu une facture de régularisation dont il a contesté le montant, s'étonnant en outre du coût de son abonnement, très supérieur à celui qu'il payait dans un précédent logement. Le fournisseur a indiqué que le montant facturé correspondait bien aux consommations du consommateur, et a rappelé que l'estimation de consommation figurant sur l'échéancier annuel précédant la facture litigieuse n'était qu'indicative. Il a expliqué de plus que le montant élevé de l'abonnement s'expliquait par le niveau de la puissance souscrite par le consommateur, qui était supérieur à celui de son précédent logement.

Le médiateur national de l'énergie a vérifié que le montant facturé correspond aux consommations, mais considère que l'affichage de l'échéancier est trompeur. Cette présentation laisse à penser que le niveau des consommations est couvert par les mensualités et fausse ainsi la perception qu'a le consommateur de ce que recouvrent ses paiements.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur d'accorder au consommateur un dédommagement de 100 € et de lui fournir un conseil d'optimisation tarifaire gratuit.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de s'assurer de la cohérence entre la consommation affichée et les mensualités calculées sur les échéanciers de mensualisation de tous ses clients.

2008-009 ERREUR DE FACTURATION - GAZ NATUREL - 07 JUILLET 2008

Le litige concerne des erreurs sur une facture de résiliation ainsi que le niveau des consommations estimées pour le nouveau logement du consommateur.

Le consommateur a reçu une facture de résiliation comportant des erreurs de dates et de prix. Il s'étonne également du niveau élevé des estimations de consommation au titre de son nouveau contrat, qu'il estime très éloignées de sa consommation réelle. Il n'a pas obtenu de réponse à son courrier de réclamation.
Le fournisseur a reconnu des difficultés dans le traitement de la résiliation du consommateur et a indiqué que la facture litigieuse serait corrigée et le trop perçu remboursé. Il a expliqué que le système de la facturation par estimation de la consommation entraînait par principe des écarts, en particulier la première année.

Le médiateur national de l'énergie observe que le fournisseur a fait le nécessaire pour régulariser la facture de résiliation du consommateur mais relève des dysfonctionnements dans le traitement de la réclamation et le contrôle des prix affichés sur les factures. Il estime enfin que certaines différences flagrantes entre la consommation réelle et les estimations pourraient être corrigées sans attendre une année, dans l'intérêt commun du fournisseur et de son client.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur d'accorder 100 € de dédommagement au consommateur pour les désagréments subis.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de mettre en place un contrôle de cohérence des prix affichés sur chaque facture et de prendre en compte les relevés effectués par le gestionnaire de réseau afin de corriger les erreurs manifestes d'estimation de consommation.

2008-010 CONTESTATION DE FACTURE - ÉLECTRICITÉ - 17 JUILLET 2008

Le litige concerne une facture d'électricité de 3 781 €, contestée par le consommateur.

Le consommateur a reçu une facture traduisant une évolution très importante de sa consommation par rapport à l'année précédente. Un relevé spécial de son compteur a confirmé le niveau élevé de ces consommations et a conduit le consommateur à soupçonner un dysfonctionnement de celui-ci. Le compteur a été effectivement remplacé par un agent du distributeur.

Après avoir fait l'objet de plusieurs relances pour impayés, le consommateur a subi deux limitations de la puissance de son branchement dans le cadre d'interventions pour impayés demandées par son fournisseur. Le fournisseur a considéré que la facture litigieuse était justifiée.

Le médiateur national de l'énergie estime que le litige a pour origine un défaut de communication des index relevés sur le compteur, imputable au distributeur. En effet, la facturation du consommateur s'est fondée pendant quatorze mois sur des estimations alors que plusieurs index relevés sur le compteur étaient disponibles. Il observe enfin des dysfonctionnements dans le traitement de la réclamation du consommateur.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur de déduire 10 % de la consommation facturée sur l'année considérée à titre de dédommagement.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de proposer au consommateur un étalement de sa dette sur une période de deux ans, de lui rembourser les frais facturés pour le relevé spécial et les impayés et de lui accorder 300 € de dédommagements pour les désagréments subis.

2008-011 CONTESTATION DE FRAIS D'INTERVENTION TECHNIQUE - ÉLECTRICITÉ - 06 AOÛT 2008

Le litige concerne la facturation de diverses prestations.

Postérieurement au remplacement de son compteur défectueux, le consommateur a reçu une facture faisant apparaître un abonnement correspondant à une puissance supérieure à la puissance réglée sur son disjoncteur. Il conteste cette facture ainsi que les frais facturés en double intitulés « intervention 1 appareil particulier » ainsi que la facturation de frais « intervention deux appareils ».

Après de nombreuses réclamations téléphoniques, le consommateur a demandé par courrier la mise en place du « relevé confiance » et l'arrêt des prélèvements automatiques sur son compte bancaire. Un nouvel échéancier de mensualisation avec prélèvements mensuels lui est cependant parvenu.

Le fournisseur a reconnu un dysfonctionnement dans le traitement de la réclamation. Il a confirmé l'annulation des frais non justifiés, la mise à jour du contrat conformément aux demandes du consommateur et a proposé un dédommagement de 50 €.

Le médiateur national de l'énergie remarque que le distributeur n'a pas informé le fournisseur du changement de puissance souscrite. Il recommande au distributeur de régulariser auprès du fournisseur la facturation des prestations non justifiées et d'accorder au consommateur un dédommagement de 100 €.

2008-012 ANOMALIE DE FACTURATION TEMPO - ÉLECTRICITÉ - 06 AOÛT 2008

Le litige concerne une facture traduisant une évolution très importante de la consommation.

Le consommateur dispose d'un contrat Tempo. Il a reçu une facture qu'il a jugé anormalement élevée au regard des précédentes et a soupçonné un dysfonctionnement de son compteur. Après un simple contrôle visuel du compteur effectué par le distributeur, le fournisseur a confirmé l'exactitude de la facture litigieuse.
Suite à la saisine du médiateur national de l'énergie, le fournisseur a constaté des incohérences dans l'enregistrement des consommations en fonction des périodes tarifaires, ainsi que l'absence de relevés du compteur sur certaines de ces périodes. Il a demandé au distributeur de changer le compteur du consommateur et se propose de réexaminer la facturation de la période tarifaire litigieuse.

Le distributeur a précisé que les relevés manquants avaient été rejetés par son système d'information pour incohérence mais a écarté l'hypothèse d'un dysfonctionnement de comptage.

Sur la base d'une analyse approfondie des relevés, le médiateur a recommandé une régularisation de 5 350 kWh en faveur du consommateur.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur de changer le compteur du consommateur, de conserver l'ancien pour expertise éventuelle et de corriger la consommation enregistrée sur les bases qu'il a exposées.

2008-013 RÈGLEMENT D'UN TROP PERÇU - GAZ NATUREL - 06 AOÛT 2008

Le litige concerne le défaut de règlement d'un trop perçu en faveur du consommateur suite à la résiliation de son contrat de fourniture.

Le fournisseur a établi une facture de résiliation de contrat faisant apparaître un solde créditeur de 1 592 € au bénéfice du consommateur. Ce dernier se plaint de l'impossibilité d'en obtenir le versement, malgré plusieurs réclamations.

Le fournisseur a reconnu des dysfonctionnements dans le traitement des réclamations du consommateur, mais assure avoir effectué le remboursement par virement postal six mois avant la saisine. Il précise avoir transmis cette information par téléphone au consommateur en temps utiles. Il propose néanmoins un geste commercial de 25 € pour le mauvais traitement des réclamations.

Le médiateur estime que le consommateur aurait pu s'assurer du bien-fondé de son litige avant sa saisine. Il recommande au fournisseur de verser le geste commercial, qu'il a proposé en dédommagement des désagréments subis dans le traitement de la réclamation.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de prendre les mesures nécessaires, notamment au niveau de son système d'information, afin que ses services clientèles soient en mesure de répondre à toute question des consommateurs relative à la facturation et plus particulièrement sur le remboursement d'un trop perçu. Le médiateur recommande également au fournisseur de traiter les courriers de réclamation dans un délai raisonnable.

2008-014 CONTESTATION DE FACTURATION - ÉLECTRICITÉ - 03 SEPTEMBRE 2008

Le litige concerne des factures d'électricité pour un logement neuf dont le consommateur n'a pas pris possession.

Le consommateur a acquis un logement dans un immeuble en cours de construction pour lequel un contrat de fourniture d'électricité a été souscrit. Après avoir accepté le règlement de deux factures pour la partie abonnement, le consommateur a reçu une facture de 308 € correspondant à des consommations relevées sur le site. Il conteste cette facture au motif que le logement n'a pas été livré et qu'il est en litige avec le constructeur.

Suite à la saisine, le fournisseur a précisé qu'il ne savait pas qui était à l'origine de la souscription du contrat, et qu'il pouvait s'agir du constructeur du logement. Il a indiqué que le consommateur a accepté les termes du contrat par le paiement de ses premières factures et qu'il était donc légitime de facturer les consommations enregistrées. Il a proposé toutefois de renoncer à sa créance pour mettre un terme au litige.

Le médiateur national de l'énergie rappelle qu'un contrat peut être valablement conclu, même sans signature, si le consommateur exige une mise en service immédiate. Il rappelle également que le titulaire du contrat reste responsable du paiement des factures jusqu'à sa résiliation.

Le médiateur national de l'énergie considère que le consommateur aurait dû résilier son contrat plus tôt. Il estime en outre que les désagréments qu'il a subis ne sont pas imputables à son fournisseur mais plutôt au constructeur de son logement. Toutefois, dans l'intérêt du consommateur, le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de mettre en œuvre sa proposition.

Le médiateur national de l'énergie recommande aux consommateurs de veiller à ce que la mise en service de leur nouveau logement ne soit pas demandée à leur insu par le constructeur ou tout autre intermédiaire, susceptible, d'une part, de leur imposer le fournisseur de son choix, et, d'autre part, d'utiliser l'alimentation électrique de leur logement.

2008-015 CONTESTATION DE FACTURATION TARIF EJP - 20 JUIN 2008

Le litige concerne deux factures au tarif EJP que le consommateur estime erronées.

Disposant d'un contrat EJP, le consommateur a reçu deux factures, de 4 581 € et 1 677 €, qu'il a contestées car il les considère erronées. Le fournisseur a reconnu deux erreurs de relevé avec inversion des index et a établi une facture rectificative faisant apparaître un avoir de 4 575 € en faveur du consommateur.

Ce dernier a cependant refusé de payer le solde correspondant aux factures litigieuses et a effectué plusieurs réclamations. Il a fait l'objet d'une suspension de fourniture pour défaut de règlement.

Le médiateur national de l'énergie estime que le fournisseur aurait pu facilement détecter l'erreur de facturation. Il observe également que les corrections réalisées sur la facture du consommateur étaient difficilement compréhensibles mais note toutefois que le consommateur a persisté dans son refus de payer ses consommations malgré les explications de son fournisseur.

Le médiateur national de l'énergie recommande au consommateur de régler le solde de sa dette.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur d'accorder au consommateur un dédommagement pour les frais engagés suite à la suspension de fourniture.

Le médiateur national de l'énergie recommande à tous les fournisseurs de corriger les factures erronées en annulant et en remplaçant ces factures par de nouvelles factures justes plutôt que d'émettre des factures rectificatives plus difficiles à comprendre.

2008-016 ERREURS D'AFFICHAGE SUR LES FACTURES - GAZ NATUREL - 03 SEPTEMBRE 2008

Le litige concerne des anomalies constatées par le consommateur sur sa facture annuelle de gaz naturel.

Le consommateur a remarqué sur la facture annuelle de régularisation de son contrat de mensualisation (6 544 €) deux erreurs manifestes : une consommation très supérieure à la différence entre les index de début et de fin de la période facturée et un coefficient de conversion (m^3/kWh) très élevé.

Ces erreurs ont été corrigées, néanmoins le nouveau coefficient de conversion utilisé reste supérieur à celui habituellement affiché sur ses factures et la répartition des consommations relevées avant et après une augmentation du prix du gaz désavantage le consommateur. Ce dernier a fait plusieurs réclamations restées sans réponse, puis a demandé l'interruption de ses prélèvements automatiques, ce qui n'a pas été pris en compte.

Suite à la saisine, le fournisseur a reconnu sa responsabilité dans le litige et a accordé 100 € de geste commercial au consommateur. Il n'a pas fourni d'explication sur les erreurs d'affichage.

Le médiateur national de l'énergie estime anormal que le coefficient de conversion m^3-kWh ne puisse être contrôlé par le consommateur en dehors de sa facture.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de produire une facture exacte pour la période litigieuse, tant sur la répartition de la consommation avant et après l'augmentation des tarifs que sur le coefficient de conversion m^3-kWh applicable. Il lui recommande d'accepter les modalités de règlement demandées par le consommateur et de lui accorder un dédommagement de 150 €.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur de publier sur son site internet les coefficients de conversion m^3-kWh applicables afin que chaque consommateur soit en mesure de vérifier la valeur du coefficient affiché par son fournisseur sur sa facture.

2008-017 DYSFONCTIONNEMENT DE COMPTEUR - ÉLECTRICITÉ - 17 SEPTEMBRE 2008

Le litige concerne le dysfonctionnement du compteur électrique du consommateur.

Après un relevé semestriel, le consommateur a reçu une facture de régularisation de 2 106 € et estime cette consommation très élevée compte tenu de ses factures habituelles. Il soupçonne immédiatement un dysfonctionnement de son compteur et en avertit son fournisseur, qui confirme la facturation litigieuse.

A la suite de la saisine, le fournisseur propose une expertise du compteur par le distributeur. Ce dernier conclut à un dysfonctionnement de compteur et propose de corriger les consommations enregistrées.

Le médiateur national de l'énergie estime que le fournisseur aurait dû considérer plus tôt l'hypothèse du dysfonctionnement du compteur et souligne la bonne foi du consommateur, qui a réglé la facture qu'il contestait.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur de mettre en œuvre la correction de la consommation litigieuse et le remplacement du compteur.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de procéder à la régularisation de la facturation du consommateur et de lui accorder 200 € en compensation des désagréments subis.

2008-018 DYSFONCTIONNEMENT DE COMPTEUR - ÉLECTRICITÉ - 17 SEPTEMBRE 2008

Le litige concerne les consommations de la résidence secondaire du consommateur, qui soupçonne un dysfonctionnement de son compteur électrique.

Le consommateur a reçu une facture de régularisation, après relevé de son compteur, d'un montant de 934 €, qu'il juge particulièrement élevée compte tenu de ses usages de l'électricité et du fait qu'il n'occupe pas le logement en permanence. Le fournisseur a maintenu sa facturation car il estime qu'il ne lui appartient pas de justifier les consommations enregistrées. Le distributeur a précisé quant à lui qu'aucun releveur n'avait pu accéder au compteur entre la mise en service et le relevé litigieux.

Le médiateur national de l'énergie estime qu'un relevé antérieur à celui qui fait l'objet du litige aurait permis de détecter un éventuel dysfonctionnement du compteur et que le consommateur aurait dû prendre des dispositions pour permettre ces relevés. Toutefois il remarque que le distributeur n'a pas rempli son obligation d'accéder au compteur du consommateur au moins une fois par an.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur de faire procéder à ses frais à une expertise du compteur et de régulariser le relevé des consommations facturées si un dysfonctionnement du compteur est avéré. Si le dysfonctionnement n'est pas clairement établi mais probable, le médiateur recommande d'accorder au consommateur une remise de 50 % sur les consommations enregistrées sur la période litigieuse. Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de geler le recouvrement de la dette dans l'attente des résultats de l'expertise et de permettre un paiement en plusieurs fois sans frais dans le cas où un dysfonctionnement du compteur serait écarté.

Le médiateur recommande à tous les consommateurs de veiller à permettre au distributeur d'accéder à leur compteur à chaque relevé semestriel. Il recommande également aux consommateurs qui n'occupent un logement qu'occasionnellement de prévoir l'installation d'un dispositif de télé-report si nécessaire.

2008-019 CONTESTATION DE REDRESSEMENT - ÉLECTRICITÉ - 17 SEPTEMBRE 2008

Le litige concerne un redressement de consommations suite au remplacement du compteur électrique du consommateur. Le compteur de la résidence secondaire du consommateur a été remplacé après le constat de son dysfonctionnement. Deux factures de régularisation lui sont alors parvenues, pour un montant total de 772 €. Le consommateur conteste cette régularisation, qui correspond à sa facturation moyenne au cours des trois années précédentes. Il a été relancé par une société de recouvrement mandatée par le fournisseur.

Le fournisseur reconnaît que l'estimation des consommations pour la période présumée du dysfonctionnement, évaluée par le distributeur, comporte des anomalies.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur de régulariser les consommations litigieuses et d'indiquer au consommateur les modalités de calcul du redressement. Il lui recommande de verser 100 € au consommateur pour les désagréments subis. Il recommande également au fournisseur de lui accorder 200 € de dédommagement.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur d'informer directement par courrier les consommateurs en cas de dysfonctionnement de compteur constaté et de les informer des modalités de contestation éventuelles des évaluations de consommation qui leurs sont exposées.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de proscrire les actions de recouvrement avant d'avoir répondu sur le fond à une réclamation.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de veiller à ce que les frais facturés apparaissent sous des libellés explicites pour le consommateur, cohérents avec le catalogue des prestations du distributeur, ainsi que de mentionner sur les courriers d'attente adressés aux consommateurs en cas de réclamation écrite les voies de recours amiables prévues.

2008-020 RÉPARTITION DES CONSOMMATIONS HP/HC - ÉLECTRICITÉ - 24 SEPTEMBRE 2008

Le litige concerne la répartition des consommations électriques enregistrées en heures pleines et en heures creuses.

Le consommateur dispose de l'option heures pleines - heures creuses (HP/HC). Le distributeur a constaté en mars 2007 que le compteur avait cessé d'enregistrer les consommations en heures creuses et l'a remplacé. Le consommateur souhaite que sa consommation soit régularisée sur cinq années, estimant que la répartition de ses consommations est erronée sur toute cette période. Le fournisseur a estimé que le problème provenait d'un défaut d'installation intérieure pour lequel il a décliné toute responsabilité. Le consommateur, contestant ces arguments, a cessé de payer ses factures et a fait l'objet d'une intervention pour impayé.

Suite à la saisine du médiateur, le fournisseur a accepté de corriger la facturation du consommateur sur les cinq années précédentes, sur la base des consommations enregistrées par le nouveau compteur, ce qui représente un montant de 786 € en faveur du consommateur.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur de transmettre au consommateur la documentation qui aurait dû lui être remise lors de la pose de son nouveau compteur et de lui accorder 100 € de dédommagement pour les désagréments subis.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de rembourser au consommateur la somme de 786 € et de lui accorder 100 € de dédommagement.

Le médiateur national de l'énergie recommande à tous les fournisseurs d'informer leurs clients bénéficiant de l'option « heures pleines – heures creuses » lorsque la consommation « heures creuses » est trop faible pour rentabiliser le surcoût d'abonnement de cette option.

Le médiateur national de l'énergie rappelle qu'il incombe aux fournisseurs de conseiller leurs clients dans le choix d'une option tarifaire adaptée à leurs usages et dans les actions à mettre en œuvre pour optimiser cette option.

2008-021 COUPURE D'ÉLECTRICITÉ - ÉLECTRICITÉ - 24 SEPTEMBRE 2008

Le litige concerne une demande d'indemnisation pour le préjudice subi par le consommateur, professionnel, à la suite d'une coupure d'électricité accidentelle de plusieurs heures.

Le consommateur réclame à son fournisseur une indemnisation de 5 600 € en raison du préjudice subi du fait d'une interruption inopinée de la fourniture d'électricité pendant six heures. Cette somme, évaluée par le consommateur, comprend notamment une demi-journée de chiffre d'affaires de sa société.
Le distributeur, garant de la continuité de l'alimentation, a refusé d'indemniser le consommateur au motif que l'incident était inévitable et relevait des « limites techniques existantes », la coupure ayant été entraînée par la rupture d'un câble de secours deux jours après celle du câble principal. Le médiateur a estimé que la coupure avait pour origine le manque de diligence du distributeur dans la réparation du câble principal.

Le médiateur national de l'énergie considère que le consommateur a pris les précautions élémentaires pour se prémunir contre les conséquences des interruptions et défauts dans la qualité de la fourniture et rappelle que l'on ne peut lui reprocher de ne pas s'être équipé d'un groupe électrogène. Il estime cependant que sa demande d'indemnisation n'est pas justifiée en totalité.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur de dédommager le consommateur pour les désagréments subis du fait de la coupure d'électricité à hauteur de 500 € et de renforcer l'information des consommateurs autour des dispositifs existants pour se prémunir contre les effets des coupures d'électricité, notamment au travers de son site internet.

2008-022 FACTURE DE 65 535 EUROS - ÉLECTRICITÉ - 1er SEPTEMBRE 2008

Le litige concerne une facture d'électricité exorbitante et le prélèvement automatique qui a suivi.

Le consommateur, domicilié en Grande-Bretagne, a contacté à plusieurs reprises son fournisseur d'électricité après avoir constaté sur son espace client internet que sa facture de régularisation annuelle de sa résidence secondaire située en France, s'élevait à 65 535 €, avec des mensualités de 6 746 €.

Le fournisseur a assuré au consommateur que l'erreur avait été corrigée. Cependant, le compte bancaire du consommateur a été débité de la première mensualité prévue.

Cette somme a été restituée en moins d'une semaine, toutefois, les informations affichées sur l'espace client n'ont pas été corrigées.

Le distributeur a reconnu sa responsabilité dans l'erreur de facturation, qui a résulté d'un mauvais traitement par son système d'information des index relevés sur le compteur.

Le médiateur national de l'énergie considère que le distributeur est responsable de la transmission de données de consommations fiables au fournisseur, et qu'il aurait dû détecter une aberration telle qu'une consommation supérieure à 200 000 kWh pour un client résidentiel. Par ailleurs, le traitement de la réclamation du consommateur a fait l'objet de négligences de la part du fournisseur.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de mettre à jour l'espace client internet du consommateur et de lui accorder un dédommagement de 300 € compte tenu des désagréments occasionnés par le prélèvement litigieux.

2008-023 DYSFONCTIONNEMENT DE COMPTEUR - ÉLECTRICITÉ - 1er OCTOBRE 2008

Le litige concerne une facture dont le niveau élevé a conduit le consommateur à soupçonner un dysfonctionnement de son compteur.

A la suite du relevé de son compteur d'électricité, le consommateur a reçu une facture d'un montant de 3 823 € qu'il a jugé anormalement élevé. Il a indiqué à son fournisseur qu'il soupçonnait un dysfonctionnement de compteur. Cette réclamation est restée sans suite et le fournisseur a maintenu la facturation par des relances pour non paiement, suivies d'un avis de coupure de fourniture d'électricité.

Suite à la saisine du médiateur, le distributeur a indiqué que le système de télé-report lié au compteur n'avait pas fonctionné lors de plusieurs relevés. Il a informé le fournisseur qu'un redressement de 34 750 kWh en faveur du consommateur devait être réalisé.

Le médiateur national de l'énergie considère que la responsabilité du litige incombe tant au distributeur qu'au fournisseur. Il recommande au distributeur de corriger la consommation enregistrée, de remplacer le compteur et éventuellement le boîtier de télé-report du consommateur, et de lui accorder un dédommagement de 100 € pour les désagréments subis.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de corriger la facturation du consommateur en conséquence et de lui accorder également un dédommagement de 100 €.

2008-024 FRAUDE SUR COMPTEUR - ÉLECTRICITÉ - 14 OCTOBRE 2008

Le litige concerne le constat de fraude sur un compteur et la facture de redressement qui a suivi.

Le consommateur a reçu un courrier du distributeur lui indiquant qu'à la suite d'un constat de manipulations frauduleuses sur son compteur électrique, un redressement allait être opéré. Le fournisseur a adressé une facture de redressement sur cinq années de 7 207 €.

Suite à la saisine du médiateur, le fournisseur a expliqué que lors du contrôle du compteur, des anomalies techniques ne pouvant résulter que de manipulations volontaires ont été constatées. Tenant compte du fait que ces anomalies auraient pu être détectées lors des relevés du compteur, le fournisseur propose de limiter le redressement à une période de deux ans, et non cinq ans comme proposé par le distributeur.

Le médiateur national de l'énergie considère que le distributeur ne respecte pas la loi et que la facturation d'un forfait « agent assermenté » de 400 € pour la constatation de fraude n'est pas justifiée dans ce cas.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur de procéder à un redressement sur la période comprise entre le dernier relevé normal et le constat de fraude et de ne pas facturer au consommateur le forfait agent assermenté.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de corriger la facturation du consommateur en conséquence.

2008-025 FACTURE ANNUELLE DE RÉGULARISATION - GAZ NATUREL - 15 OCTOBRE 2008

Le litige concerne une facture annuelle de régularisation jugée anormalement élevée.

Le consommateur s'est plaint du montant de sa facture de régularisation annuelle de gaz naturel, six fois supérieure au montant de ses factures habituelles, et il a refusé de régler la somme demandée (319 €). Toutefois, le prélèvement correspondant a été effectué sur son compte bancaire et les demandes de remboursement du consommateur sont restées sans suite.

A la suite de la saisine du médiateur national de l'énergie, le fournisseur a indiqué avoir demandé au distributeur de procéder à un relevé spécial du compteur. Ce relevé spécial a mis en évidence une erreur dans le relevé semestriel qui a servi de base à la facture litigieuse.

Le médiateur national de l'énergie considère que la responsabilité de ce litige incombe principalement au fournisseur qui a prélevé à tort la somme litigieuse sans l'accord du consommateur et a manqué de diligence dans le traitement des réclamations du consommateur. Il lui recommande de dédommager le consommateur à hauteur de 100 €.

2008-026 RÉSILIATION DU CONTRAT DE FOURNITURE - GAZ NATUREL - 14 OCTOBRE 2008

Le litige concerne des difficultés rencontrées par le consommateur pour obtenir la résiliation de son contrat de fourniture de gaz.

Après avoir quitté son logement, le consommateur a souhaité résilier son contrat de fourniture de gaz naturel. Cette demande n'a été prise en compte par le fournisseur que trois mois plus tard, à l'occasion de l'entrée dans les lieux d'un nouveau locataire. Les sommes prélevées indûment par le fournisseur sur le compte bancaire du consommateur ont été remboursées plus d'un an après.

A la suite de la saisine du médiateur national de l'énergie, le fournisseur a reconnu des dysfonctionnements dans la prise en compte de la résiliation et a proposé d'accorder au consommateur un geste commercial de 25 €.

Le médiateur national de l'énergie constate que de multiples dysfonctionnements imputables au fournisseur ont entraîné des désagréments pour le consommateur. Il considère que le dédommagement proposé est insuffisant et recommande au fournisseur d'accorder un dédommagement de 100 € au consommateur.

2008-027 IRRÉGULARITÉS DANS LA FACTURATION - ÉLECTRICITÉ - 22 OCTOBRE 2008

Le litige concerne diverses irrégularités de sa facturation constatées par le consommateur.

Le consommateur a contesté l'évolution à la hausse des mensualités de son contrat, et s'est plaint de ne pas avoir reçu de facture de régularisation pour l'année 2007. Il a suspendu les prélèvements automatiques et adressé plusieurs réclamations à son fournisseur, qu'il accuse de se livrer à des menaces injustifiées de coupure de sa fourniture électrique.

A la suite de la saisine, le fournisseur a justifié le bien-fondé du nouvel échéancier de paiement au regard de l'historique des consommations enregistrées. Il a toutefois proposé au consommateur d'opter pour un service d'auto-relevé qui permet de transmettre son index par téléphone pour obtenir une facturation qui ne soit pas basée sur une estimation des consommations.

Le médiateur national de l'énergie estime que le fournisseur était légitime à modifier l'échéancier de mensualisations du consommateur, ce dernier ayant pour habitude avec le consentement du fournisseur de sous-évaluer ses mensualités. Il considère que le consommateur n'était pas fondé à remettre en cause sa facturation.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur d'accorder des facilités de paiement au consommateur.

2008-028 FRAUDE SUR COMPTEUR ET DISJONCTEUR - ÉLECTRICITÉ - 22 OCTOBRE 2008

Le litige concerne des manipulations frauduleuses constatées par le distributeur sur le disjoncteur du consommateur.

Le fournisseur a adressé au consommateur une facture de redressement de 805 € comprenant un forfait « agent assermenté » et le différentiel d'abonnement sur une période de cinq ans.

A la suite de la saisine du médiateur national de l'énergie, le fournisseur a estimé qu'au regard de l'impossibilité d'identifier l'auteur de la manipulation frauduleuse, la facture de régularisation pouvait être annulée.

Le médiateur national de l'énergie estime que le distributeur aurait dû détecter plus tôt les manipulations frauduleuses et qu'il n'est pas légitime à redresser le consommateur sur une durée de cinq ans. Le médiateur considère en outre que le distributeur n'apporte pas la preuve du préjudice qu'il a subi.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur d'annuler le redressement et la facturation du forfait « agent assermenté » et au fournisseur d'annuler en conséquence la facture de redressement.

2008-029 RÉPARTITION DES CONSOMMATIONS AVANT ET APRÈS ÉVOLUTION DES PRIX - GAZ NATUREL - 30 OCTOBRE 2008

Le litige concerne la répartition des consommations avant et après une hausse tarifaire ainsi que les informations affichées sur les factures.

Le consommateur a transmis à son fournisseur l'index relevé sur son compteur pour que celui-ci soit pris en compte avant une augmentation des prix réglementés du gaz naturel. Cet index a été enregistré de façon erronée et une répartition des consommations avant et après la hausse tarifaire a été opérée de façon estimée. Selon le consommateur, cette répartition lui était défavorable.

Le fournisseur considère que la répartition des consommations à laquelle il a procédé est conforme à ses conditions générales de vente, mais accepte de refacturer les consommations litigieuses au tarif le plus avantageux, pour un montant de 20 € en faveur du consommateur.

Le médiateur national de l'énergie rappelle que la réglementation autorise les fournisseurs à émettre des factures basées sur des consommations estimées, y compris sur une période comprenant une évolution des tarifs. Il reconnaît cependant la légitimité des consommateurs à revendiquer une facturation basée sur une répartition des consommations juste entre deux évolutions de prix.

Il regrette par ailleurs qu'il soit aussi complexe pour un consommateur de vérifier ses factures, et souhaiterait que toutes les factures de gaz naturel affichent les index en m^3, y compris celles qui sont basées sur des estimations de consommation.
Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur d'accorder au consommateur un dédommagement de 50 € en complément des 20 € déjà accordés.

Le médiateur national de l'énergie recommande que les solutions permettant aux consommateurs d'être facturés de manière juste à chaque évolution des prix et non plus sur la base d'une répartition estimée des consommations soient étudiées dans le cadre des instances de concertation placées sous l'égide la Commission de régulation de l'énergie.

2008-030 DÉFAUT DE PRISE EN COMPTE D'UN CONTRAT - GAZ NATUREL SOUSCRIPTION NON SOLLICITÉE D'UNE OFFRE - ÉLECTRICITÉ - 29 OCTOBRE 2008

Le litige concerne une suspension de fourniture de gaz naturel injustifiée, suite au défaut de prise en compte d'une demande de souscription, ainsi que la souscription non sollicitée d'une offre de fourniture d'électricité.

Le consommateur a souscrit par téléphone un contrat de fourniture de gaz naturel auprès du fournisseur. Deux mois plus tard, il a constaté une suspension de la fourniture de gaz de son domicile. Le distributeur lui a expliqué qu'aucun contrat n'avait été enregistré pour le logement occupé. Lors des nombreuses démarches téléphoniques auprès de son fournisseur pour obtenir le rétablissement de la fourniture de gaz, le consommateur s'est vu proposer la souscription d'un contrat de fourniture d'électricité qui a été enregistrée sans qu'il ait donné son accord.

A la suite de la saisine du médiateur national de l'énergie, le fournisseur a reconnu un dysfonctionnement lors de la souscription du contrat de gaz qui n'a pas été enregistrée, la souscription non sollicitée d'un contrat d'électricité et des lenteurs dans la prise en compte des réclamations du consommateur.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur d'accorder au consommateur 400 € de dédommagement pour les désagréments subis en raison de la suspension de fourniture de gaz et 125 € au titre de la souscription non sollicitée d'un contrat de fourniture d'électricité.

2008-031 FACTURATION - GAZ NATUREL - 19 NOVEMBRE 2008

Le litige concerne une facture de gaz naturel de 462 €, jugée anormalement élevée par le consommateur pour des consommations pendant une période estivale.

Le consommateur a recalculé le montant qu'il estimait devoir à son fournisseur sur la base de l'index relevé une année auparavant et lui a adressé un TIP rectifié manuellement. Il a par la suite effectué sept règlements à partir de ses propres calculs, pour un montant total de 403 €.

A la suite de la saisine, le fournisseur a indiqué que la facture litigieuse régularisait une erreur de relevé d'index antérieure, cette erreur ayant eu pour conséquence un avoir injustifié de 439 € en faveur du consommateur.

Le médiateur national de l'énergie considère que les réclamations du consommateur n'ont pas été traitées de façon satisfaisante mais que sa facturation est justifiée. En outre, il estime que l'avance de trésorerie que le consommateur s'est accordé a compensé les désagréments consécutifs au mauvais traitement de sa réclamation.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de définir en accord avec le consommateur un échéancier pour qu'il s'acquitte de sa dette.

2008-032 CONTESTATION DE REDRESSEMENT DE FACTURATION - ÉLECTRICITÉ - 19 NOVEMBRE 2008

Le litige concerne un dysfonctionnement de compteur électrique.

Le consommateur s'est plaint à son fournisseur du niveau trop élevé des estimations de ses premières factures, qui ne tiennent pas compte des relevés de son compteur. Il considère que l'index de départ pris en compte est erroné. Le fournisseur a refusé de prendre en compte deux index auto-relevés communiqués par le consommateur mais a demandé au distributeur de contrôler le compteur. Celui-ci a été déclaré défectueux et remplacé.

Le litige s'est aggravé du fait du fait de mauvaises applications de la procédure de traitement des dysfonctionnements de comptage par le fournisseur et le distributeur. Le consommateur a en effet reçu une facture de redressement ne tenant pas compte de ses usages.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur de prendre en compte les usages et équipements du consommateur pour revoir l'évaluation de ses consommations pendant la période de dysfonctionnement de son compteur. Il lui recommande de veiller à individualiser ces évaluations dans tous les cas de dysfonctionnements de comptage et de modifier la procédure concernée en conséquence.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de régulariser la facturation du consommateur à réception de l'évaluation du distributeur, de rembourser 45 € au consommateur et de lui accorder un geste commercial de 50 €.

2008-033 DYSFONCTIONNEMENT DE COMPTEUR - ÉLECTRICITÉ - 19 NOVEMBRE 2008

Le litige concerne un dysfonctionnement de compteur électrique ayant pour origine un envahissement du coffret électrique par des fourmis.

Ce dysfonctionnement a été constaté par le distributeur lors d'un contrôle qui a donné lieu au remplacement du compteur quatre mois plus tard.

Suite à cette intervention, le consommateur a reçu une facture de redressement de 3 590 € qu'il a jugé trop élevée. Il a estimé en effet que la période de redressement (deux ans) est trop longue et que le dysfonctionnement de son compteur a été traité tardivement.

A la suite de la saisine du médiateur national de l'énergie, le fournisseur a reconnu que le volume de consommation estimé était sans doute trop important au regard des équipements et usages du consommateur. Compte tenu du délai anormal de remplacement du compteur défectueux, il a proposé de limiter le redressement à une période d'un an.

Le médiateur national de l'énergie estime que le distributeur porte la responsabilité du litige car il aurait dû détecter le dysfonctionnement de compteur plus tôt et remplacer le compteur dans un délai raisonnable.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur de limiter à une année le redressement de consommation faisant suite au remplacement du compteur électrique du consommateur sur la base des consommations enregistrées depuis le changement de compteur et de veiller au respect de délais raisonnables dans le traitement des dysfonctionnements de comptage.

Il recommande au fournisseur d'annuler la facture litigieuse et de la remplacer par une facture prenant en compte un rappel de facturation sur une année que le consommateur pourra régler en plusieurs mensualités.

2008-034 FRAUDE SUR COMPTEUR ÉLECTRIQUE - ÉLECTRICITÉ - 26 NOVEMBRE 2008

Le litige concerne des manipulations frauduleuses sur un compteur électrique.
Le distributeur a constaté des anomalies « ne pouvant résulter que d'un acte volontaire » sur le compteur du consommateur qui ont perturbé l'enregistrement des consommations. En conséquence, le consommateur a reçu une facture de redressement de son fournisseur pour un montant de 1 539 €.

A la suite de la saisine, le fournisseur a indiqué que le distributeur avait estimé les consommations non enregistrées sur le compteur suivant une méthode qui n'est pas conforme avec les règles en vigueur. Il a proposé d'annuler le « forfait agent assermenté » (400 €) et de procéder à un abattement sur la régularisation des consommations pour tenir compte du fait que le logement était inhabité.

Le médiateur national de l'énergie estime que la période de redressement de deux ans fixée par le distributeur et le montant à redresser étaient injustifiés. Il ne remet pas en cause l'application du « forfait agent assermenté », mais considère que les frais de « remise en état du réseau » doivent être annulés, car ils ont été facturés suivant des modalités contestables. En effet, le distributeur a présenté au consommateur des documents émis portant la mention « service de répression des fraudes », ce qui a pu conduire à une confusion entre le distributeur et une administration bien connue.
Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur d'annuler les frais de « remise en état du réseau », de limiter l'évaluation des consommations à redresser à 1 300 kWh et de veiller à ce que le terme « service de répression des fraudes » soit banni de tout document destiné au public. Il recommande au fournisseur de corriger la facturation du consommateur en conséquence.

2008-035 ERREUR DANS FACTURATION - GAZ NATUREL - 26 NOVEMBRE 2008

Le litige concerne l'affichage de la consommation sur la facture du consommateur et le prélèvement de ses mensualités.

Le consommateur, mensualisé, a reçu une facture de régularisation de 1 295 € affichant un volume de consommation ne correspondant pas à la différence des index relevés. Après réclamation, une facture rectificative lui a été envoyée, faisant apparaître cette fois un coefficient de conversion (m^3-kWh) plus élevé que dans la précédente facture. Le consommateur a contesté également son échéancier de mensualisation, réévalué par le fournisseur avec pour justification « compte tenu d'un hiver passé exceptionnellement doux nous avons calculé votre échéancier en prévision d'un hiver moins clément à venir ». Le fournisseur a confirmé la facturation et proposé un geste commercial de 25 €.

A la suite de la saisine, le fournisseur a précisé que l'anomalie d'affichage des consommations dénoncée par le consommateur était imputable à un dysfonctionnement de son système de facturation mais que ce défaut d'affichage n'avait pas eu d'impact sur le montant facturé.

Le médiateur national de l'énergie s'interroge sur la légitimité de faire varier un échéancier en fonction de considérations météorologiques qui ne sont pas prévues dans le contrat. Il estime par ailleurs que le fournisseur avait manqué de diligence dans le traitement de la réclamation du consommateur.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur d'accorder un geste commercial de 50 € au consommateur et de s'assurer que les avenants aux échéanciers de mensualisation soient mis en œuvre dans le respect du contrat et d'une information précise des consommateurs.

2008-036 AUGMENTATION INEXPLIQUÉE DES CONSOMMATIONS - GAZ NATUREL - 26 NOVEMBRE 2008

Le litige concerne une facture de gaz naturel et l'échéancier de paiement mensuel qui en découle.

Le consommateur s'est plaint du montant de sa facture annuelle de régularisation, qui a atteint le double du montant réglé l'année précédente. Il n'a pu assumer financièrement le nouvel échéancier basé sur cette régularisation, qui fait passer ses mensualités de 32 € à 68 €, et a attesté qu'il n'avait pas modifié ses usages du gaz naturel. Il a demandé la suspension des prélèvements bancaires. La prise en compte tardive de cette demande a entraîné des frais bancaires à sa charge.

Le consommateur a donné suite à la proposition de diagnostic payant de son installation qui lui a été proposée par son fournisseur. Ce diagnostic n'a révélé aucune anomalie.

A la suite de la saisine, le distributeur a confirmé la multiplication par trois du niveau des consommations sur la base des derniers relevés semestriels. Le fournisseur a pour sa part confirmé la facturation et le nouvel échéancier de mensualisation mais a proposé le remboursement des frais bancaires.

Après avoir analysé et écarté les causes possibles de l'augmentation inexpliquée de la consommation de gaz du consommateur, le médiateur national de l'énergie considère qu'un dysfonctionnement de compteur est une hypothèse possible. Il recommande donc au distributeur de prendre à sa charge le coût d'un contrôle du compteur du consommateur. Il recommande au fournisseur d'accorder un geste commercial de 100 € au consommateur.

Le médiateur national de l'énergie recommande que les modalités de prise en charge du coût des contrôles des équipements de comptage à la demande des consommateurs, en gaz comme en électricité, soient examinées dans le cadre des instances de concertation mises en place sous l'égide de la Commission de régulation de l'énergie.

2008-037 CONSOMMATIONS FACTURÉES DEUX FOIS - GAZ NATUREL - 04 DÉCEMBRE 2008

Le litige concerne des consommations facturées deux fois.

Le consommateur a reçu une facture de régularisation semestrielle sur laquelle il a constaté une erreur d'affichage d'index de fin de période, plus élevé que l'index relevé sur son compteur de gaz. Il a demandé à son fournisseur la correction de cette surfacturation (208 €). Ce dernier lui a assuré que des corrections seraient effectuées sur sa facture suivante, mais des erreurs sont apparues sur celle-ci ayant pour conséquence de facturer deux fois les consommations litigieuses. Le consommateur, menacé de voir sa fourniture de gaz naturel suspendue, a payé les consommations litigieuses.

A la suite à sa saisine du médiateur national de l'énergie, le fournisseur a reconnu la facturation en double d'une partie des consommations relevées, a proposé de rembourser le consommateur et de lui accorder un dédommagement de 50 €.

Le médiateur national de l'énergie a constaté que le litige provenait d'un mauvais traitement de la réclamation du consommateur qui a entraîné des erreurs de facturation. Il déplore que le remboursement promis ne soit pas encore intervenu et a donc estimé que le dédommagement proposé n'était pas à la hauteur des désagréments subis par le consommateur.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de rembourser sans délai au consommateur la somme de 205 € et de lui accorder un dédommagement de 100 €. Il lui recommande également d'émettre des factures rectificatives qui annulent et remplacent les factures erronées.

2008-038 TARIF SOUSCRIT - GAZ NATUREL - 09 DÉCEMBRE 2008

Le litige concerne le tarif appliqué au consommateur depuis la conclusion de son contrat de fourniture de gaz naturel en 2005. Le consommateur a reçu en décembre 2007 une facture de gaz naturel de 4 196 € faisant suite à un auto-relevé. Il s'est aperçu à cette occasion que le tarif qui lui était appliqué (B0) n'était pas le tarif auquel il avait souscrit (B1) et que cette erreur avait pour conséquence d'augmenter de façon importante le montant de sa facture. Il a demandé à son fournisseur l'application rétroactive du tarif auquel il avait initialement souscrit ainsi que des facilités de paiement pour régler sa dette.

A la suite de la saisine, le fournisseur a expliqué avoir modifié le tarif du consommateur et lui avoir proposé un remboursement de 1 704 € et 140 € de dédommagement.

Le distributeur a pour sa part fait observer que le consommateur avait été absent lors de cinq relevés consécutifs de son compteur, dont il avait été averti par courrier, et que ses factures étaient de ce fait basées sur des index estimés.

Le médiateur national de l'énergie a constaté que le litige provenait d'une erreur d'application de tarif imputable au fournisseur. Le consommateur était donc légitime à demander la régularisation de sa facturation. Cependant, il considère que ce dernier est responsable de l'absence de relevés de son compteur pendant plus de deux ans et demi. Il estime donc que le dédommagement proposé par le fournisseur est suffisant.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de régulariser la facturation du consommateur et de lui accorder des facilités de paiement pour le règlement de sa dette.

2008-039 ESTIMATION DES CONSOMMATIONS - GAZ NATUREL - 3 DÉCEMBRE 2008

Le litige concerne une surestimation de consommations de gaz naturel et des prélèvements bancaires effectués sans autorisation.

Le consommateur a reçu une facture de gaz d'un montant de 455 € qu'il a contesté auprès de son fournisseur, estimant qu'une erreur dans le relevé de son index faisait également passer ses mensualités de 112 € à 175 € sur son nouvel échéancier.

Bien qu'il ait averti son fournisseur de ses difficultés financières, le consommateur a été débité de la somme de 295 €. Par ailleurs, un relevé spécial de son compteur a confirmé l'erreur de relevé et a donné lieu à l'émission d'une facture rectificative.

A la suite de la saisine, le fournisseur a précisé que la régularisation du dossier du consommateur était en cours, mais que ce dernier lui était encore redevable de la somme de 257 €. Il a proposé de prendre en charge les frais postaux et téléphoniques ainsi que le coût du relevé spécial.

Le médiateur national de l'énergie a considéré que le litige provenait d'une erreur de relevé imputable au distributeur qui avait eu pour conséquence une surestimation de la facture annuelle du consommateur et de ses mensualités à venir. Le litige a été aggravé par le traitement inapproprié de la réclamation.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur d'annuler les frais du relevé spécial de compteur et au fournisseur de rembourser le consommateur de ses frais bancaires, de lui accorder un délai pour régler sa dette et un dédommagement de 100 €.

2008-040 MISE EN SERVICE TARDIVE - ÉLECTRICITÉ - 09 DÉCEMBRE 2008

Le litige concerne des difficultés liées à la mise en service de l'électricité pour le consommateur.

Le consommateur a contacté par courriel le service clientèle du fournisseur qu'il avait choisi pour souscrire un contrat de fourniture d'électricité, près de trois semaines avant la date prévue de son emménagement. On lui a indiqué qu'il lui suffisait de téléphoner le jour de son emménagement, l'alimentation du site étant maintenue. Le jour dit, le consommateur a constaté que l'alimentation du logement avait été suspendue. Il a appelé son fournisseur mais n'a pu obtenir la mise en service que sept jours plus tard.

A la suite de la saisine, le fournisseur a proposé le remboursement des frais de mise en service ainsi qu'un dédommagement de 100 €.

Le médiateur national de l'énergie a considéré que le litige avait pour origine un défaut d'information du consommateur sur la procédure de mise en service, aggravé par divers dysfonctionnements du service clientèle du fournisseur.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur d'accorder au consommateur un dédommagement de 185 € pour les désagréments subis.

2008-041 CONTESTATION DE FACTURATION - ÉLECTRICITÉ - 09 DÉCEMBRE 2008

Le consommateur a reçu une facture de 902 € basée sur le dernier relevé de son compteur, représentant quatre fois le montant réglé pour les quatre périodes de facturation précédentes. Le consommateur a assuré qu'il n'avait pas modifié ses habitudes de consommation.

A la suite de ses réclamations, le consommateur a fait opposition au prélèvement bancaire correspondant. Le fournisseur a justifié sa facturation en lui présentant les tableaux de relevés effectués par le distributeur.

A la suite de la saisine, le fournisseur a précisé que malgré un dysfonctionnement informatique intervenu en 2007 ayant empêché la prise en compte des relevés transmis par le distributeur, les nouveaux principes de facturation qu'il a mis en place en 2008 ont permis de régulariser automatiquement la facturation du consommateur.

Le médiateur a estimé que le système de facturation du fournisseur ne permettait pas au consommateur de vérifier que les montants facturés correspondaient bien à ceux de l'énergie qu'il avait effectivement consommée. Il a rappelé que le Code de la consommation impose une facturation basée sur les consommations réelles au moins une fois par an.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de définir en accord avec le consommateur un échéancier de paiement de sa dette et de lui accorder un dédommagement de 50 €.

Il lui recommande également d'examiner les possibilités d'évolution de son système de facturation pour permettre que les index relevés par le distributeur soient utilisés tels quels sur les factures de ses clients.

2008-042 DÉFAUT DE SIGNAL TARIFAIRE TEMPO - ÉLECTRICITÉ - 09 DÉCEMBRE 2008

Le litige concerne des anomalies dans la transmission du signal tarifaire affiché sur le boîtier Tempo du consommateur. Deux journées de consommations annoncées la veille en jours blancs ou bleus ont été facturées en jours rouges.

A la suite de la saisine, le fournisseur a expliqué que des dysfonctionnements ont affecté les données enregistrées par le compteur du consommateur, l'affichage de la couleur du jour Tempo sur son boîtier ainsi que les informations communiquées par son site internet. Ces dysfonctionnements ont eu pour origine des incidents sur le réseau de distribution. Il a proposé de rembourser le consommateur du trop perçu sur la base d'une moyenne de ses consommations en période hivernale et de lui accorder un dédommagement de 75 €.

Le distributeur a quant à lui reconnu des écarts d'enregistrement de consommations sur les deux journées litigieuses dus à des perturbations de transmission des signaux tarifaires sur le réseau de distribution.

Le médiateur national de l'énergie a constaté par ailleurs que les réclamations du consommateur n'ont pas fait l'objet d'un traitement approprié.

Il recommande au distributeur de dédommager le consommateur à hauteur de 50 € et de prendre les mesures nécessaires pour identifier et corriger la facturation de tous les consommateurs qui ont connu le même dysfonctionnement.

Il recommande au fournisseur de corriger la facturation du consommateur en conséquence et de lui accorder à son tour un dédommagement de 50 €. Il lui recommande de se substituer si nécessaire au distributeur pour identifier les consommateurs concernés par les dysfonctionnements des signaux tarifaires sur les deux journées concernées et de corriger leur facturation.

2008-043 POMPE À CHALEUR ENDOMMAGÉE - ÉLECTRICITÉ - 17 DÉCEMBRE 2008

Le litige concerne la panne de la pompe à chaleur du consommateur, causée selon lui par des perturbations du réseau électrique. Il a demandé à être remboursé par son fournisseur de la part des frais de réparation qui n'a pas été prise en charge par son assureur (500 € environ).

La pompe à chaleur a été réparée par un professionnel qui a indiqué que la panne avait pour cause une surtension. L'assureur du consommateur a accepté de prendre en charge les frais de réparation à hauteur de 666 € compte tenu de l'application d'un coefficient de vétusté. Le distributeur a quant à lui refusé toute indemnisation, au prétexte qu' « aucun événement remarquable ne s'est produit pour cette période sur le réseau électrique de distribution publique vous alimentant ».

Suite à la saisine, le distributeur a reconnu un incident la veille du jour de la panne et la programmation de travaux d'amélioration du réseau pour la zone concernée.

Le médiateur considère que ces éléments attestent de défauts de qualité de fourniture sur le réseau alimentant le consommateur et qu'un lien entre ces défauts et la détérioration de la pompe à chaleur est plausible. Toutefois, en l'absence de certitude absolue sur l'origine de la panne, il estime qu'une participation du distributeur à hauteur de 50 % aux coûts de réparation restant à la charge du consommateur constitue un compromis équitable. Il recommande donc au distributeur de dédommager le consommateur à hauteur de 250 €.

2008-044 FACTURATION ANORMALEMENT ÉLEVÉE - GAZ NATUREL - 17 DÉCEMBRE 2008

Le litige concerne une facture semestrielle basée sur le relevé du compteur de gaz du consommateur (920 €), dont le montant serait trois fois supérieur à celui de ses factures habituelles.

Le consommateur a réglé une partie de la facture (400 €) et a réclamé des explications à son fournisseur. Ce dernier lui a précisé qu'elle régularisait une anomalie de facturation qui lui avait procuré un avoir de 420 € six mois auparavant. Le fournisseur a toutefois proposé un dédommagement de 25 €.

Le médiateur a vérifié que la consommation totale facturée au consommateur était exacte mais a toutefois constaté que la répartition estimée de cette consommation, avant et après la hausse des tarifs du 1er janvier 2008, lui était défavorable. Il a également déploré le délai de traitement de la réclamation.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur de régulariser la facturation du consommateur en veillant à une répartition convenable de ses consommations avant et après l'augmentation des tarifs. Il lui recommande également de veiller à mieux accompagner ses clients lorsqu'un dysfonctionnement de facturation similaire se produit, notamment par une information adaptée et une proposition d'échéancier de paiement. Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur de corriger les anomalies de relevé lorsqu'elles sont détectées et de ne pas se contenter de transmettre au fournisseur l'index précédemment relevé.

2008-045 FRAIS DE CHANGEMENT DE FOURNISSEUR - ÉLECTRICITÉ - 17 DÉCEMBRE 2008

Le litige concerne la facturation de frais de mise en service pour un montant de 41 € dans le cadre d'un changement de fournisseur.

Suite à un changement de fournisseur en électricité, le consommateur a constaté sur la première facture de son nouveau fournisseur des « frais de mise en service » pour un montant de 41 €. Il a refusé de les régler et a demandé par courrier leur annulation.

Le fournisseur s'est engagé à adresser au consommateur une facture rectificative ne comprenant plus ces frais mais lui a envoyé en lieu et place deux courriers de relance pour non paiement. Faute de réponse à ses nouvelles réclamations, le consommateur a résilié son contrat de fourniture d'électricité après avoir réglé ses consommations. Intimidé par les mises en demeure d'une société de recouvrement, il a fini par régler la somme litigieuse mais en demande le remboursement.

A la suite de la saisine, le fournisseur a indiqué avoir fait un avoir à sa cliente du montant des frais annulés. Le médiateur a considéré que le litige avait pour origine un manque de diligence du fournisseur dans le traitement des réclamations. Il estime que la procédure de recouvrement aurait dû être suspendue dès la détection de l'erreur.

Le médiateur national de l'énergie recommande donc au fournisseur d'accorder au consommateur un dédommagement de 100 € pour les désagréments subis du fait des lenteurs dans le traitement de ses réclamations et du maintien de la procédure de recouvrement.

2008-046 FRAUDE SUR COMPTEUR ET DISJONCTEUR - ÉLECTRICITÉ - 17 DÉCEMBRE 2008

Le litige concerne des manipulations frauduleuses constatées sur le compteur électrique du consommateur par le distributeur.

Ces manipulations ont eu pour conséquence de ne pas enregistrer la totalité des consommations et de fournir au consommateur une puissance disponible supérieure à la puissance souscrite (18kVA au lieu de 9kVA). Suite à ce constat, le fournisseur a adressé au consommateur une facture de redressement de 8 172 € que le consommateur a contesté, assurant ne pas être l'auteur de la fraude.

A la suite de la saisine, le fournisseur a précisé que le disjoncteur n'était pas accessible à des tiers, écartant ainsi l'hypothèse d'un acte malveillant. Il a indiqué que le redressement pouvait être exceptionnellement recalculé sur la base du tarif 9kVA et d'une période de deux ans au lieu de cinq ans.

Le médiateur considère que la fraude aurait dû être détectée au cours de relevés antérieurs et qu'un redressement sur une période entre la date du constat et celle du dernier relevé normal du compteur constitue un compromis équitable (cf recommandation n°2008-024). Il estime également que la facturation du forfait « agent assermenté » est justifiée, et s'étonne enfin que le disjoncteur du consommateur n'ait pas été réglé à la puissance souscrite initialement suite au constat de fraude.

Le médiateur national de l'énergie recommande au distributeur de ramener la durée de redressement à une période qui ne pourra pas excéder la période comprise entre le constat de fraude et le relevé normal précédent. Il lui recommande également d'intervenir pour rétablir la puissance souscrite par le consommateur et de veiller, dans le cas de fraudes sur la puissance souscrite, à remettre cette puissance en conformité avec le contrat.

2008-047 IMBROGLIO DE FACTURATION - GAZ NATUREL - 31 DÉCEMBRE 2008

Le litige concerne plusieurs erreurs successives de facturation que le consommateur qualifie « d'imbroglio de facturation ».
La première erreur de facturation fait suite au remplacement du compteur du consommateur, dont l'index de dépose, enregistré par le technicien du distributeur, est erroné. Le consommateur a réglé partiellement la facture correspondante et a demandé à son fournisseur l'émission d'une facture rectificative. Il a détecté sur cette nouvelle facture plusieurs anomalies.
Après plusieurs relances pour défaut de paiement, le fournisseur a finalement reconnu des erreurs et accepté de rembourser 84 €, plus 50 € à titre de geste commercial.

Le médiateur a considéré que le litige avait pour origine les difficultés du fournisseur à corriger une erreur assez courante sur l'index relevé lors du changement du compteur. Ces difficultés ont entraîné une succession de factures erronées très difficiles à corriger en raison de principes de facturation complexes et du manque de précision des montants facturés. En reprenant totalement la facturation du consommateur, le médiateur a estimé que le consommateur a été surfacturé de 329 euros.
Le médiateur a également constaté des dysfonctionnements dans le traitement de la réclamation.

Le médiateur national de l'énergie recommande donc au fournisseur de rembourser au consommateur le montant surfacturé tenant compte des remboursements déjà opérés, soit 245 euros, et de lui accorder un dédommagement de 50 € en plus des 50 € déjà versés.

2008-048 AVANCE SUR CONSOMMATION - GAZ NATUREL - 31 DÉCEMBRE 2008

Le litige concerne une avance sur consommation réglée au fournisseur par le consommateur et qui n'a pas été déduite de sa facture suivante.

Le consommateur a reçu une facture de 629 € qui ne semble pas prendre en compte le paiement d'une facture précédente de 299 €. Il a donc demandé à son fournisseur de prendre en compte cette avance sur facturation et d'émettre une facture rectificative.

A la suite de la saisine, le fournisseur a assuré que tous les paiements effectués par le consommateur avaient bien été pris en compte.

Le médiateur a vérifié que la facturation du consommateur était exacte mais a estimé que le litige avait pour origine une incompréhension des principes de facturation de son fournisseur par le consommateur. Le fournisseur a en effet modifié son système de facturation pour substituer aux anciennes factures sur index estimés des factures d'avances sur consommation, dont une partie du montant est déduite des factures ultérieures basées sur le relevé du compteur.

Le médiateur a également estimé que la réclamation n'a pas été traitée correctement par le fournisseur.

Le médiateur national de l'énergie recommande au fournisseur d'accorder au consommateur un geste commercial de 30 € et des facilités de paiements pour le règlement du solde restant dû.

Saisir le médiateur :



Qui ?

Tous les consommateurs particuliers et petits professionnels[1] **peuvent recourir gratuitement** au médiateur pour les aider à trouver une solution amiable au différend qui les oppose à leur fournisseur.

1 Consommateur professionnel souscrivant une puissance électrique égale ou inférieure à 36 kilovoltampères ou consommant moins de 30 000 kilowattheures de gaz naturel par an.

Dans quel cas ?

Pour les litiges liés à l'exécution de votre contrat de fourniture d'électricité ou de gaz naturel, le médiateur peut **émettre une recommandation** écrite et motivée, **proposant une solution**.

Exemples de litiges traités par le médiateur :

- Vous contestez le redressement de vos consommations suite à une panne de votre compteur.
- Vous recevez des factures d'un montant anormalement élevé compte tenu de vos usages habituels.
- Vous continuez à être prélevé alors que vous avez résilié votre contrat auprès de votre fournisseur.

Pour les autres litiges, le médiateur peut vous conseiller et **intervenir** auprès de votre fournisseur pour résoudre votre différend.

Quand ?

Avant de solliciter le médiateur national de l'énergie, vous devez, au préalable, avoir adressé à votre fournisseur une **réclamation écrite**, idéalement par lettre recommandée avec accusé de réception.

Si, **deux mois** après réception par le fournisseur de votre réclamation, vous n'avez pas obtenu de réponse satisfaisante, ou en cas d'absence de réponse, vous pouvez écrire au médiateur pour lui soumettre votre litige.

Comment procéder ?

Votre dossier doit comprendre **tous les éléments utiles** à son examen (copie des courriers échangés, des factures, du contrat, justificatifs des frais engagés.). Pensez aussi à nous communiquer vos coordonnées téléphoniques.

En savoir plus ?

Adressez votre dossier complet au :

Médiateur national de l'énergie
Libre réponse n°59252
75 443 Paris Cedex 09

Le recours au médiateur est gratuit : n'affranchissez pas votre courrier.

Vous pouvez également saisir le médiateur en ligne : **www.energie-mediateur.fr**



Consulter le site du médiateur :

www.energie-mediateur.fr

Écrire au médiateur :

Médiateur national de l’énergie
Libre réponse n°59252
75 443 Paris Cedex 09

Tout connaître sur vos démarches, vos droits et les économies d’énergie :

www.energie-info.fr, le site d’information des pouvoirs publics.

Appeler le service d’information des consommateurs :



PRIX APPEL LOCAL


Le médiateur
national
de l'énergie